

Masterscriptie

Arbeids- en Organisationspsychologie

**Het effect van agressie op verloopintentie en
organisatiebetrokkenheid en het modererend effect van
autonomie**

Samira Abou 397107

Eerste beordelaar: Pierre Cavalini

Tweede beordelaar: Wiebren Jansen

Datum: 08/08/2016



Universiteit Utrecht

Samenvatting

Agressie kan nadelige financiële gevolgen hebben voor organisaties. Het onderzoek heeft zich gericht op de vraag welk effect agressie heeft op verloopintentie en organisatiebetrokkenheid via burn-out en bevlogenheid en het modererend-effect van sociale steun en autonomie. Er zijn voor de beantwoording van deze vraag hypothesen getest over de directe relaties, de mediatie-effecten van burn-out en bevlogenheid en de moderatie effecten van sociale steun en autonomie. De steekproef bestaat uit 367 werknemers die werkzaam zijn in het onderwijs. De resultaten wijzen uit dat er een positieve relatie is tussen burn-out en verloopintentie. Er zijn mediatie-gevonden van sociale steun en autonomie op organisatiebetrokkenheid via bevlogenheid en burn-out. Ook is er een mediatie-effect gevonden van mentale agressie op organisatiebetrokkenheid via burn-out. De overige hypothesen zijn niet gevonden. Voor toekomstig onderzoek wordt aanbevolen om de huidige studie longitudinaal uit te voeren.

Trefwoorden: Agressie; sociale steun; autonomie; burn-out; bevlogenheid; verloopintentie; organisatiebetrokkenheid

Abstract

Aggression is a concept that has adverse financial effects for organizations. The current study has focused on the question: what effect aggression has on turnover intention and organizational commitment through burnout and work engagement. And if there is a moderating effect of social support and autonomy. To answer this question direct hypotheses, mediation hypotheses with burnout and work engagement as mediators and moderation hypotheses were tested. 367 employees have participated in the current study who work in the area of education. Analyses show that there is a positive significant relationship between burnout and turnover intention. There were also mediation effects between social support and autonomy and organizational commitment through work engagement and burnout. There was also mediation effects between mental aggression and organizational commitment through burnout. Other hypotheses were not confirmed. For future research it is recommended to replicate the current study longitudinal.

Keywords: Aggression; social support; autonomy; burnout; work engagement; turnover intention; organisational commitment

Het effect van agressie op verloopintentie en organisatiebetrokkenheid en het modererend effect van autonomie

1. Inleiding

Agressie op de werkvloer is een verschijnsel dat steeds meer aandacht krijgt. In het jaar 2011 heeft in Nederland 24% van de werknemers te maken gehad met externe agressie (agressie vanuit cliënten en klanten) en 16% heeft te maken gehad met interne agressie (agressie vanuit collega's en/of leidinggevenden) (Bakhuys, de Vroome, van Zwieten & van den Bossche, 2016). Het is belangrijk om te weten wat de gevolgen zijn van deze agressievormen voor de werkomstandigheden en de werkbeleving van de werknemers. Het huidige onderzoek heeft daarop betrekking omdat het test wat de gevolgen zijn van agressie en of sociale steun en autonomie de gevolgen van agressie kunnen verminderen. Dit onderzoek is gebaseerd op het Job- Demands- Resources model van Bakker en Demerouti (2007).

Job- Demands Resources model

Het Job- Demands Resources model (JD-R model) is een algemeen model dat vaak wordt gebruikt om te onderzoeken wat de relatie is tussen werkkenmerken en werkuitkomsten. Het model veronderstelt dat hoge werkeisen leiden tot stressreacties, terwijl het beschikken over veel energiebronnen leidt tot hogere motivatie en productiviteit. In vergelijking met andere modellen in de psychologie wordt er niet uitgegaan van specifieke negatieve en positieve werkkenmerken, maar kan elk kenmerk van het werk gezien worden als bron van werkstress of werkenergie (Schaufeli & Taris, 2013).

Volgens Demerouti et al. (2001) zijn werkeisen de fysieke, sociale en organisatorische aspecten van het werk die langdurige lichamelijke of geestelijke inspanning vereisen. Werkeisen worden geassocieerd met fysiologische en psychologische kosten. Voorbeelden van werkeisen zijn werkdruk, emotionele eisen, rolconflict en anderen. Energiebronnen verwijzen naar die fysieke, psychologische, sociale of organisatorische aspecten van het werk die (1) functioneel zijn bij het verwezenlijken van de werkdoelen; (2) de taakeisen en de geassocieerde fysiologische en psychologische kosten verminderen; of (3) persoonlijke groei en ontwikkeling stimuleren (Bakker, Demerouti & Verbeke, 2004). Volgens Bakker et al. (2004) kunnen energiebronnen aanwezig zijn op het niveau van de organisatie, hierbij kan gedacht worden aan werkzekerheid, salaris en loopbaanontwikkeling. Daarnaast kunnen energiebronnen aanwezig zijn op het niveau van interpersoonlijke en sociale relaties, zoals

sociale steun van collega's en coaching. Energiebronnen kunnen ook voorkomen in de organisatie van het werk. Voorbeelden hiervan zijn rolduidelijkheid en participatie in de besluitvorming. Ten slotte kunnen energiebronnen aanwezig zijn op het niveau van de taak, voorbeelden hiervan zijn feedback en autonomie.

Werkstressoren en energiebronnen

Een veronderstelling van het JD-R model is dat twee verschillende onderliggende psychologische processen een rol kunnen spelen in de ontwikkeling van burn-out en bevlogenheid. Wanneer er voortdurend sprake is van hoge werkeisen, zoals werkdruk, dan zal dit als gevolg hebben dat de mentale en de fysieke energiebronnen van de werknemers uitgeput raken. Een gevolg hiervan is dat er een staat van uitputting ontstaat bij de werknemers (Demerouti, Bakker, Nachreiner, & Schaufeli, 2001). Om de prestaties te beschermen gebruiken werknemers allerlei strategieën. Een voorbeeld van een dergelijke strategie is het verhogen van persoonlijke inspanning. Verhoging van de persoonlijke inspanning leidt tot psychologische kosten (Bakker, Demerouti, de Boer & Schaufeli, 2003). Deze compensatie strategieën leiden op lange termijn tot uitputting van de werknemers.

Een ander proces van het JD-R model heeft te maken met de motivatie van de werknemers. Hierbij wordt er verondersteld dat energiebronnen leiden tot hoge bevlogenheid, lage cynisme en hoge prestaties (Bakker & Demerouti, 2007). Werkenergiebronnen kunnen een intrinsieke rol spelen, omdat ze de ontwikkeling van de werknemers stimuleren. Energiebronnen kunnen ook een extrinsieke rol spelen, omdat ze als instrumenten kunnen worden ingezet om bepaalde werkdoelen te bereiken. Bij de intrinsieke rol vervullen de werkenergiebronnen de menselijke basisbehoeftes, zoals de behoefte van autonomie. Werkenergiebronnen kunnen ook een extrinsieke motiverende rol spelen. Volgens het *recovery model* van Meijman en Mulder (1998) zorgen werkomgevingen die veel middelen bieden voor een hogere bereidheid bij de werknemers om zich in te spannen voor de werktaken. In dit geval is de kans groter dat de taak met succes zal worden afgerond en dat het werkdoel bereikt wordt (Crawford, Le Pine & Rich, 2010).

Werkstress en bevlogenheid

Werkstress en burn-out worden in dit artikel door elkaar heen gebruikt. Burn-out kan worden opgedeeld in drie verschillende componenten, namelijk emotionele uitputting, depersonalisatie en verminderde persoonlijke bekwaamheid. Maar de kerndimensie van burn-out is emotionele uitputting, dit is ook vaak de enige dimensie die gemeten wordt (Van den

Bossche et al., 2012). Volgens Demerouti, Bakker, Nachreiner en Schaufeli (2001) lijkt emotionele uitputting veel op de traditionele stressreacties die vaak in onderzoeken van werkstress gebruikt worden. Er kan daarom gezegd worden dat emotionele uitputting een vorm is van spanning die ontstaat door stressoren op het werk. Emotionele uitputting is een chronische staat van emotionele en fysieke uitputting (Cropanzano, Byrne & Rupp, 2003). Onderzoek heeft aangetoond dat er een relatie is tussen werkeisen en burn-out, waarbij werkeisen gerelateerd waren aan uitputting (Bakker, Demerouti & Verbeke, 2004).

Onderzoek heeft inderdaad een hoofdeffect van werkeisen en energiebronnen op burn-out aangetoond, waarbij werkeisen gerelateerd waren aan uitputting, en een gebrek aan energiebronnen aan mentale distantie (Demerouti et al, 2001). Eerdere studies in verschillende organisaties hebben deze hypothese bevestigd door aan te tonen dat slecht ontworpen banen of hoge taakeisen, de mentale en fysieke middelen uitputten en dus leiden tot uitputting van energie en gezondheidsproblemen. Mentale en fysieke middelen van werknemers raken uitgeput wat een oorzaak is van uitputting van energie (Bakker, Demerouti & Euwema, 2005).

Bevlogenheid is volgens Schaufeli en Bakker (2001) een positieve- affectief-cognitieve toestand van opperste voldoening die gekenmerkt wordt door vitaliteit, toewijding en absorptie. Vitaliteit wordt gekenmerkt door het bruisen van energie, sterk en fit voelen, lang en onvermoeibaar met het werk door kunnen gaan en het beschikken over grote mentale veerkracht en doorzettingsvermogen (Schaufeli & Bakker, 2004). Toewijding wordt gekenmerkt door een gevoel van betekenis, enthousiasme, inspiratie, trots en uitdaging. Het werk wordt hierbij als nuttig, zinvol en inspirerend ervaren (Demerouti, Bakker, de Jonge, Janssen & Schaufeli, 2001). Absorptie is op een plezierige wijze helemaal opgaan in het werk, waarbij het lijkt dat de tijd heel snel loopt en het moeilijk is om het werk los te laten. Men is hierbij uiterst geconcentreerd op het werk (Schaufeli & Bakker, 2004).

Uit onderzoek is gebleken dat aanwezigheid van energiebronnen op werk leidt tot bevlogen werknemers (Hakanen et al. 2006). Volgens het artikel van Schaufeli en Taris (2013) bevordert een werkomgeving met veel energiebronnen de bereidheid van werknemers om zich in te spannen om het werk goed te doen. Energiebronnen spelen dus een extrinsieke motivationele rol, wat aangeeft dat energiebronnen instrumenteel zijn voor het bereiken van werkdoelen. Hiernaast spelen energiebronnen ook een intrinsieke motivationele rol. Energiebronnen bevredigen namelijk de menselijke basisbehoeftes onder andere autonomie, verbondenheid en competentie (De Witte & Lens, 2008). Energiebronnen hebben op twee manieren invloed op bevlogenheid, ten eerste via het bereiken van werkdoelen en via het bevredigen van basisbehoeften. Hierbij is bevlogenheid gerelateerd aan positieve

werkuitkomsten. Bevlogenheid medieert daarnaast ook de relatie tussen enerzijds energiebronnen en anderzijds attitudes en gedrag die positief voor de organisatie zijn (Schaufeli & Taris, 2013).

Buffereffecten van autonomie

Het JD-R model voorspelt dat energiebronnen het negatieve effect van werkeisen op burn-out kunnen verminderen, dit wordt ook wel stress-buffering genoemd (Schaufeli & Taris, 2013). Uit onderzoek van Bakker, Demerouti, Taris et al. (2003) is gebleken dat de invloed van werkeisen op burn-out vooral sterk is wanneer werknemers weinig energiebronnen hebben op het werk. Ook het onderzoek van Xanthopoulou et al. (2007) toont dit aan.

Sociale steun is waarschijnlijk de meest bekende variabele die als een potentiële buffer dient tegen stress op het werk. Andere kenmerken van de werksituatie die kunnen fungeren als moderatoren zijn (a) de mate waarin het begin van een stressor voorspelbaar is (b) de mate waarin de redenen voor de aanwezigheid van een stressor begrijpelijk zijn en (c) de mate waarin aspecten van de stressor controleerbaar zijn door de persoon die dit moet ervaren (Bakker, Demerouti & Euwema, 2005). Sociale steun is functioneel bij het bereiken van werkdoelen. Zo kan instrumentele steun van collega's handig zijn om het werk op tijd klaar te krijgen. Daarom kan sociale steun het effect van werkdruk op burn-out verlichten. Ook steun van de leidinggevende kan de invloed van te hoge werkeisen op burn-out verlichten. De reden hiervoor is dat waardering en steun van de leidinggevende de werkeisen in een ander perspectief zetten. Sociale steun van leidinggevendens kan er ook voor zorgen dat de werknemers beter kunnen omgaan met werkeisen, de prestaties bevorderen, en fungeren als beschermer tegen gezondheidsproblemen (Bakker & Demerouti, 2007).

Verschillende onderzoeken hebben aangetoond dat autonomie cruciaal is voor de gezondheid van werknemers. Autonomie wordt namelijk geassocieerd met meer mogelijkheden om met stressvolle situaties om te gaan. Autonomie wordt gedefinieerd als het onafhankelijk van de andere werknemers uitvoeren van taken. Autonomie betekent ook het hebben van beslissingsruimte met betrekking tot het eigen werktempo en fasen van het werk. Onderzoeken hebben hierbij aangetoond dat autonomie als buffer kan werken tegen de invloed van werkeisen op burn-out (Bakker & Demerouti, 2007).

In dit zelfde onderzoek van Bakker en Demerouti (2007) resulteerde de werkdruk, emotionele belasting, fysieke eisen en werk-thuis interferentie niet in een hoge mate van burn-out als de werknemers autonomie ervaren, feedback ontvingen, sociale steun kregen of een goede verhouding hadden met hun leidinggevende. Psychologisch gezien kunnen

verschillende processen verantwoordelijk zijn voor deze interactie-effecten. Zo kan autonomie hebben geholpen bij het omgaan met de werkeisen, omdat medewerkers zelf konden bepalen wanneer en hoe te reageren op de werkeisen. Terwijl de sociale steun en een goede verhouding met de leidinggevende de invloed van werkeisen op burn-out konden bufferen omdat werknemers instrumentele en emotionele steun ontvingen.

Agressie in het JD-R model

Agressie wordt gedefinieerd als gedrag dat gericht is op een ander persoon met de intentie om deze persoon schade aan te brengen (Anderson & Buschman, 2002). Agressie kan zowel psychologisch als fysiek van aard zijn. In zijn extreme vorm kan agressie betrekking hebben op fataal lichamelijk geweld. Deze vorm van agressie komt echter niet vaak voor (Hogh, Henriksson & Hermann Burr, 2005). Ernstige vormen van agressie op de werkplek kunnen variëren van fysiek geweld, verbale bedreigingen en sarcasme. Agressie bestaat ook uit subtielere vormen zoals het beledigen, pesten en roddelen (Einarsen & Mikkelsen, 2002). Verbale agressie lijkt vaker voor te komen dan fysieke agressie op het werk. Pesten wordt gedefinieerd als een sociale interactie waarbij de afzender gebruik maakt van verbale en/of non-verbale communicatie, dat wordt gekenmerkt door negatieve en agressieve elementen gericht op de ontvanger. Empirisch onderzoek wijst uit dat pesten op het werk een belangrijke stressfactor is. Pesten gaat gepaard met negatieve gevolgen voor de gezondheid en welzijn van de slachtoffers (Agervold & Mikkelsen, 2004). Slachtoffers van agressieve acties kunnen psychologische gevolgen ervaren. Deze kunnen vermoeid raken, stress ervaren en kunnen zelfs getraumatiseerd raken. Verschillende studies hebben een relatie gevonden tussen het ervaren van agressie en verschillende negatieve psychologische, emotionele en fysiologische uitkomsten. Onder de negatieve psychologische gevolgen behoren onder andere depressie, angst en werkstress (Aquino. & Thau, 2009).

Volgens Evers, Tomic en Brouwers (2002) wordt agressie op het werk geassocieerd met burn-out bij het gezondheidszorg personeel. Verder verslechtert het welzijn van de werknemers als gevolg van ervaren agressie (Cortina et al., 2001). Uit onderzoek van Van den Bossche et al. (2012) is gebleken dat agressie op het werk positief gerelateerd is aan verloopintentie. Ook uit onderzoek van Deery, Walsh en Guest (2011) blijkt dat agressie op de werkvloer significant gecorreleerd is aan verloopintentie.

Wat betreft agressie is er in de literatuur niet onderzocht of er een relatie is tussen agressie en verloopintentie die gemedieerd wordt door burn-out. Er is zoals eerder vermeld wel een positieve relatie gevonden tussen agressie en burn-out (Aquino & Thau, 2009). Het

JD-R model (Schaufeli & Taris, 2013) geeft ook aan dat burn-out gerelateerd is aan werkuitkomsten, zoals organisatiebetrokkenheid en verloopintentie. Burn-out is gerelateerd aan minder organisatiebetrokkenheid van de werknemers. Verder geeft het JD-R model ook aan dat werkstressoren een indirecte relatie hebben met zowel positieve als negatieve werkuitkomsten via burn-out. Aggressie is in dit onderzoek een werkstressor omdat het volgens Aquino & Thau (2009) positief gerelateerd is aan burn-out.

Uitkomstvariabelen

In dit onderzoek zijn verloopintentie en organisatie-betrokkenheid de uitkomstvariabelen.. Verloopintentie wordt door Egan, Yang en Bartlett (2004) gedefinieerd als de bewuste bereidheid om de organisatie te verlaten. Uit onderzoek van Shahpouri, Namdari en Abedi (2016) is gebleken dat bevlogenheid een mediërende rol speelt in de relatie tussen energiebronnen en verloopintentie. Energiebronnen zijn in dit onderzoek dus gerelateerd aan verloopintentie via bevlogenheid. Verder geven Schaufeli en Taris (2013) aan dat bevlogenheid negatief samenhangt met verloopintentie. Dit betekent dat naarmate werknemers meer bevlogen zijn ze een minder sterke neiging hebben om ander werk te zoeken en vice versa. Uit het onderzoek van Jones en Harter (2005) is er ook gebleken dat bevlogenheid positief samenhangt met verloopintentie. Het onderzoek van Schaufeli en Bakker (2004) geeft aan dat energiebronnen bevlogenheid voorspellen en dat bevlogenheid een mediator is in de relatie tussen energiebronnen en verloopintentie.

Burn-out is een belangrijke mediator in de relatie tussen werkstressoren en diverse werkattitude-uitkomsten. Onder deze attitude-uitkomsten valt verloopintentie (Kim & Stoner, 2008). De resultaten van dit onderzoek laten ook zien dat autonomie op het werk een modererend effect heeft op de relatie tussen de werkstressor rolstress en verloopintentie. In dit onderzoek ervoeren de werknemers een hoger niveau van burn-out wanneer de werknemers veel rol-stress ervoeren in combinatie met lage autonomie. Dit gold ook voor sociale steun. Deze bevinding suggereert dat hoewel werknemers hoge mate van rolstress ervaren, een ondersteunende omgeving hulp kan bieden om als werknemer gehecht te blijven aan de organisatie.

De tweede uitkomstvariabele is organisatiebetrokkenheid. Uit onderzoek van Hakanen et al. (2006) is gebleken dat bevlogenheid de relatie tussen energiebronnen en betrokkenheid medieert. Schaufeli en Taris (2013) geven aan dat energiebronnen een positieve relatie hebben met bevlogenheid. Bevlogenheid leidt volgens hen op haar beurt tot positieve uitkomsten,

zoals organisatiebetrokkenheid. Op deze manier medieert bevolegenheid de relatie tussen energiebronnen enerzijds en positieve attitudes (organisatiebetrokkenheid) anderzijds.

Onderzoeksvraag

Eerder onderzoek wat betreft het JD-R model is veelal gedaan met werkstressoren die standaard in het JD-R model zijn opgenomen (Schaufeli & Bakker, 2004). Hierbij zijn vaak de werkuitkomsten niet gespecificeerd. Uit onderzoek van Aquino & Thau (2009) is echter aangetoond dat agressie op het werk ook een bron van burn-out kan zijn. In het huidige onderzoek is de nadruk gelegd op agressie, omdat dit een werkstressor is die niet eerder onderzocht is in kader van het JD-R model. In figuur 1 is het onderzoeksmodel weergegeven. Hierin staan fysieke agressie en mentale agressie centraal. De relatie tussen beide vormen van agressie en de werkuitkomsten via burn-out worden getest. Hierbij wordt ook het buffereffect van de energiebronnen op deze relatie onderzocht. De onderzoeksvragen die in het huidige onderzoek centraal staan zijn: Wat is de rol van agressie en energiebronnen op verloopintentie en betrokkenheid? Is er een relatie tussen fysieke en mentale agressie aan de ene kant en verloopintentie en betrokkenheid aan de andere kant die via werkstress verloopt? Is er een relatie tussen sociale steun en autonomie aan de ene kant en verloopintentie en betrokkenheid aan de andere kant die via bevolegenheid verloopt? En welke rol speelt autonomie in de relatie tussen agressie en burn-out?

Hypotheses

Op basis van het onderzoek van Einarsen & Mikkelsen (2000), Agervold & Mikkelsen (2004), Schaufeli & Taris (2013), Ybema et al. (2012), Deery, Walsh & Guest (2011) en Schaufeli & Bakker (2014) volgen de volgende vijf hypothesen.

Hypothese 1a: Mentale agressie is positief gecorreleerd met verloopintentie.

Hypothese 1b: Fysieke agressie is positief gecorreleerd met verloopintentie.

Hypothese 1c: Burn-out is positief gerelateerd aan verloopintentie.

Hypothese 1d: Burn-out medieert de relatie tussen mentale agressie en verloopintentie.

Hypothese 1e: Burn-out medieert de relatie tussen fysieke agressie en verloopintentie.

Uit het onderzoek van Schaufeli & Bakker (2004) en Shahpouri, Namdari & Abedi (2016) volgt de hypothese dat bevlogenheid een mediërende rol speelt in de relatie tussen energiebronnen en verloopintentie. Energiebronnen hebben dus via bevlogenheid invloed op verloopintentie. Volgens Bakker & Demerouti (2007) bestaan deze energiebronnen onder andere uit sociale steun en autonomie. Daarom volgt hieruit de hypothese dat het ervaren van sociale steun en autonomie een negatieve relatie heeft met verloopintentie via bevlogenheid. Een hoge mate van sociale steun en autonomie zijn gecorreleerd met een lage verloopintentie via een hoge mate van bevlogenheid. Het uitgebreide JD-R model veronderstelt dat burn-out ontstaat ten gevolge van de aanwezigheid van werkeisen (die als stressoren fungeren) en de afwezigheid van energiebronnen (Schaufeli & Taris, 2013). Hieruit volgen de hypothesen dat het hebben van energiebronnen (sociale steun en autonomie) een relatie heeft met werkhouding (verloopintentie en organisatiebetrokkenheid) via burn-out.

Hypothese 2a: Bevlogenheid medieert de relatie tussen sociale steun en verloopintentie.

Hypothese 2b: Bevlogenheid medieert de relatie tussen autonomie en verloopintentie.

Hypothese 2c: Burn-out medieert de relatie tussen sociale steun en verloopintentie.

Hypothese 2d: Burn-out medieert de relatie tussen autonomie en verloopintentie

Uit onderzoek van Hakanen & Schaufeli (2006) en Schaufeli & Taris (2013) volgen de hypothesen dat agressie via burn-out een relatie heeft met organisatiebetrokkenheid. En dat energiebronnen via bevlogenheid en burn-out een relatie hebben met organisatiebetrokkenheid.

Hypothese 3a: Burn-out medieert de relatie tussen mentale agressie en organisatiebetrokkenheid.

Hypothese 3b: Burn-out medieert de relatie tussen fysieke agressie en organisatiebetrokkenheid.

Hypothese 3c: Burn-out medieert de relatie tussen sociale steun en organisatiebetrokkenheid.

Hypothese 3d: Burn-out medieert de relatie tussen autonomie en organisatiebetrokkenheid.

Hypothese 3e: Bevlogenheid medieert de relatie tussen sociale steun en organisatiebetrokkenheid.

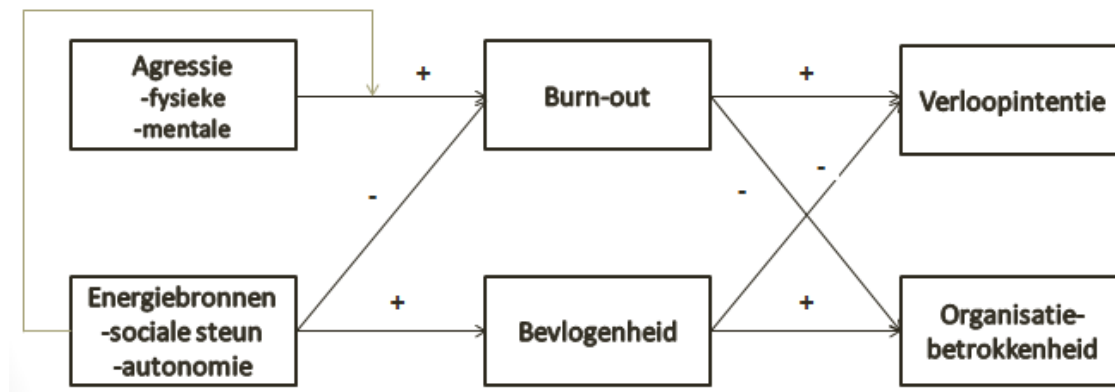
Hypothese 3f: Bevlogenheid medieert de relatie tussen autonomie en organisatiebetrokkenheid.

Uit het onderzoek van Bakker, Demerouti & Euwema (2005) en Bakker & Demerouti (2007) volgt de hypothese dat autonomie de relatie tussen werkstressoren en burn-out verlicht. Het ervaren van autonomie zou de relatie van agressie en burn-out kunnen verlichten. Hieruit kan de hypothese worden afgeleid dat autonomie als buffer kan werken bij de relatie tussen agressie en werkstress.

Hypothese 4a: Autonomie is een moderator in de relatie tussen fysieke agressie en burn-out.

Hypothese 4b: Autonomie is een moderator in de relatie tussen mentale agressie en burn-out.

Figuur 1: Model waarin de directe, mediatie en moderatie effecten zijn weergegeven.



2. Methode

2.1 Participanten

De vragenlijst is verstuurd naar 528 werknemers die in het onderwijs werken. Het totale responsepercentage bedroeg 69.5. De vragenlijst is door 367 medewerkers ingevuld. Van het aantal respondenten was 75% vrouw en 25% man. Verder zijn de leeftijden opgesplitst in categorieën: 20-30 jaar (12.3%), 30-40 jaar (22.2%), 40-50 jaar (20.8%), 50-60 jaar (33%) en 60 jaar en ouder (11.7)

2.2 Design

Het onderzoek heeft een correlationeel design met een afhankelijke variabele en zes onafhankelijke variabelen.

2.3 Materialen

Alle vragen uit de vragenlijst komen uit Salton Vitaliteits monitor. Deze vragenlijst is gebaseerd op het WEB model van Bakker, Schaufeli en Demerouti (1999) met een aantal wijzigingen. De vragenlijst bevat zowel vragen uit bestaande vragenlijsten als zelf geconstrueerde vragen. In totaal bestaat de vragenlijst uit 130 vragen welke zijn afgenomen via de enquêtesite Questback.

2.3.1 Onafhankelijke variabelen

Fysieke agressie

Fysieke agressie is gemeten aan de hand van één vraag die beantwoord wordt aan de hand van een 6-punt schaal. Het item is 'Hoe vaak bent je in jouw werk situaties tegen gekomen waarin men lichamelijk agressief tegen jou was?'. Met de antwoordopties 'afgelopen jaar niet', 'afgelopen jaar een of meerdere keren', 'iedere 6 maanden een of meerdere keren', 'iedere 3 maanden een of meerdere keren', 'iedere maand een of meerdere keren' en 'iedere week een of meerdere keren'. Een hoge score op dit item betekent dat een participant een hoge mate van fysieke agressie ervaart.

Mentale agressie

Mentale agressie is gemeten aan de hand van één vraag die beantwoord wordt aan de hand van een 6-punt schaal. Het item is 'Hoe vaak ben je in jouw werk situaties tegen gekomen

waarin men mentaal agressief tegen u was?' Met de antwoordopties 'afgelopen jaar niet', 'afgelopen jaar een of meerdere keren', 'iedere 6 maanden een of meerdere keren', 'iedere 3 maanden een of meerdere keren', 'iedere maand een of meerdere keren' en 'iedere week een of meerdere keren'. Een hoge score op deze item betekent dat een participant een hoge mate van mentale agressie ervaart.

Sociale steun

Sociale steun is gemeten aan de hand van negen vragen en stellingen die beantwoord worden aan de hand van een 5-punt schaal. Een voorbeelditem is 'Kan je op je directe collega's rekenen wanneer je het in je werk wat moeilijk krijgt?'. Met de antwoordopties 'nooit', 'zelden', 'regelmatig', 'vaak' en 'zeer vaak'. Een hoge score op deze schaal betekent dat een participant een hoge mate van sociale steun ervaart. De schaal sociale steun heeft een goede betrouwbaarheid ($\alpha=.90$). Voor de beoordeling van de betrouwbaarheid in dit onderzoek is gebruik gemaakt van de criteria van Nunally en Bernstein bij een test waarbij de resultaten worden gebruikt om geen of minder belangrijke beslissingen te nemen op individueel niveau. Volgens deze criteria is $\alpha < .70$ onvoldoende, $.70 \leq \alpha \leq .80$ voldoende en $\alpha \geq .80$ goed (Evers, Lucassen, Meijer & Sijtsma, 2010).

Autonomie

Autonomie is gemeten aan de hand van drie vragen die beantwoord worden aan de hand van een 5-punt schaal. Een voorbeelditem is 'Heb je vrijheid bij het uitvoeren van je werkzaamheden?'. Met de antwoordopties 'nooit', 'zelden', 'regelmatig', 'vaak' en 'zeer vaak'. Een hoge score op deze schaal betekent dat een participant een hoge mate van autonomie ervaart. De schaal autonomie heeft een goede betrouwbaarheid ($\alpha=.80$).

Burn-out

Burn-out is gemeten middels de schaal 'emotionele uitputting' uit de Utrechtse Burn- Out Schaal (UBOS) van Schaufeli en Dierendonck (1994). Deze schaal bestaat uit vijf stellingen die beantwoord worden aan de hand van een 5-punt schaal. Een voorbeelditem is 'Ik voel mij mentaal uitgeput door mijn werk'. Met de antwoordopties 'nooit', 'zelden', 'regelmatig', 'vaak' en 'zeer vaak'. Een hoge score op deze schaal betekent dat een participant een hoge mate van burn-out ervaart. De schaal burn-out heeft een goede betrouwbaarheid ($\alpha=.92$).

Bevlogenheid

Bevlogenheid is gemeten met drie subschalen 'vitaliteit', 'toewijding' en 'absorbtie' uit de Utrechtse Bevlogenheid Schaal (UBES) van Schaufeli en Bakker (2004). Deze schalen bestaan uit 15 stellingen die beantwoord worden aan de hand van een 5-punt schaal. Een voorbeelditem is 'Op mijn werk beschik ik over een grote mentale (geestelijke) veerkracht'. Met de antwoordopties 'nooit', 'zelden', 'regelmatig', 'vaak' en 'zeer vaak'. Een hoge score op deze schaal betekent dat een participant een hoge mate van bevlogenheid ervaart. De schaal bevlogenheid heeft een goede betrouwbaarheid ($\alpha = .96$).

2.3.2 Afhankelijke variabelen

Verloopintentie

Verloopintentie is gemeten aan de hand van drie attitudes die beantwoord worden aan de hand van een 5-punt schaal. Een voorbeelditem is 'ik ben van plan om het komend jaar van baan te veranderen en de organisatie te verlaten'. Met de antwoordopties 'oneens', 'gedeeltelijk oneens', 'niet eens of oneens', 'gedeeltelijk eens' en 'mee eens'. Een hoge score op deze schaal betekent dat een participant een lage mate van verloopintentie ervaart. De betrouwbaarheid van de schaal verloopintentie is voldoende ($\alpha = .77$).

Organisatiebetrokkenheid

Organisatiebetrokkenheid is gemeten aan de hand van zes attitudes die beantwoord worden met een 5 punt-schaal. Een voorbeelditem is 'ik vertel mijn vrienden en/of familie dat deze organisatie een prettige organisatie is om te werken'. Met de antwoordopties 'oneens', 'gedeeltelijk oneens', 'niet eens of oneens', 'gedeeltelijk eens' en 'mee eens'. Een hoge score op deze schaal betekent dat een participant een hoge mate van organisatiebetrokkenheid ervaart. De schaal organisatiebetrokkenheid heeft een goede betrouwbaarheid ($\alpha = .87$).

2.4 Statistische analyse

In het huidige onderzoek is er gebruik gemaakt van dataverwerkingsprogramma IBM SPSS Statistics 22 voor het analyseren van de verzamelde data. De hypothesen die een directe relatie stellen worden getoetst met een correlatie analyse. De hypothesen die een mediatie stellen worden getoetst middels de methode van de Baron en Kenny (1986). Hierbij wordt gebruik gemaakt van 'process' analyse. Voordat de analyses worden uitgevoerd werd eerst een aantal assumpties getoetst. Bij het toetsen van mediatie dient er voldaan te zijn aan vier eisen (Baron & Kenny, 1986). Allereerst moet de onafhankelijke variabele significant samenhangen met de

mediator. Ten tweede moet de onafhankelijke variabele significant samenhangen met de afhankelijke variabele. Ten derde moeten de onafhankelijke variabele en de mediator een significante samenhang hebben met de afhankelijke variabele. Ten slotte moet de samenhang tussen de onafhankelijke variabele en de afhankelijke variabele niet meer significant zijn of significant afnemen wanneer er gecontroleerd wordt voor de mediator.

3. Resultaten

3.1 Beschrijvende statistiek

De correlatietabel (tabel 1) toont de beschrijvende resultaten. Het gemiddelde van agressie, zowel mentale agressie als fysieke agressie is laag. Fysieke agressie komt bijna nooit voor (1.08). En ook mentale agressie komt heel weinig voor (1.17). Verder heerst er veel autonomie (3.60) en bevolegenheid (3.42) binnen de organisatie. Op de rest van de variabelen wordt gemiddeld gescoord.

3.2 Correlaties

De hypothesen stelden dat er een positief verband was tussen mentale agressie (hypothese 1a), fysieke agressie (hypothese 1b), burn-out (hypothese 1c) en verloopintentie. Dit werd getoetst middels een correlatieanalyse met verloopintentie als afhankelijke variabele. Hypothese 1c wordt aangenomen. De relatie tussen burn-out en verloopintentie blijkt namelijk positief te correleren, $r(239)=.40$, $p<.0.1$. Echter voor verloopintentie zijn er geen significante correlaties gevonden met betrekking tot de onafhankelijke variabelen fysieke agressie en mentale agressie. Hypothese 1a en 1b worden daarom verworpen.

Tabel 1. *Correlaties, Gemiddeldes en Standaarddeviaties van alle Variabelen met n=239*

	1	2	3	4	5	6	7	8
1.Verloopintentie	1							
2.Betrokkenheid	-.55**	1						
3.Burn-out	.40**	-.44**	1					
4.Bevlogenheid	-.47**	.50**	-.44**	1				
5.Autonomie	-.24**	.39**	-.29**	.44**	1			
6.Sociale steun	-.23**	.37**	-.35**	.46**	.58**	1		
7.Fysieke agressie	-.002	-.002	.05	-.05	-.14*	-.17	1	
8.Mentale agressie	.12	-.15*	.16*	-.18**	-.10	-.20*	.25**	1
M	2.85	2.75	2.60	3.42	3.60	3.26	1.08	1.17
SD	1.16	1.05	.96	.65	.85	.79	.37	.59

*p <.05, **p <.01

3.3 Mediatie met burn-out

Hypothese 1d en 3a voorspelde dat burn-out de relatie tussen mentale agressie en verloopintentie en organisatiebetrokkenheid medieert. Hypothese 1d dient verworpen te worden. Er is namelijk geen relatie gevonden tussen mentale agressie en verloopintentie. Hypothese 3a dient aangenomen te worden, hier is sprake van een volledige mediatie (tabel 2 &3).

Tabel 2. *Regressiemodel met Burn-out als Afhankelijke Variabele*

	Burn-out	
	β	S.E
Mentale agressie	.30*	.12
R²	.03	
F	6.4	
Df	237	

*p <.05, **p <.01

Tabel 3. *Regressiemodellen met Verloopintentie en Organiseatiebetrokkenheid als Afhankelijke Variabelen*

	Verloopintentie		Organiseatiebetrokkenheid	
	β	S.E.	β	S.E.
Mentale agressie	.26	.14	-.31*	.13
R²	.01		.02	
F	3.18		5.68	
Df	237		237	
Burn-out	.47**	.07	-.46**	.06
Mentale agressie	.12	.14	-.17	.12
R²	.16		.20	
F	22.69		29.69	
Df	236		236	

*p <.05, **p <.01

Hypothese 1e en 3b voorspelde dat burn-out de relatie tussen fysieke agressie en verloopintentie en organisatiebetrokkenheid medieert. Echter is het verband tussen fysieke agressie en burn-out niet significant. Hierdoor is niet voldaan aan de eerste eis van mediatie. Hypothese 1e en 3b dienen verworpen te worden (Tabel 4 & 5).

Tabel 4. *Regressiemodel met Burn-out als Afhankelijke Variabele*

	Burn-out	
	β	S.E
Fysieke agressie	.14	.17
R²	.00	
F	.70	
Df	235	

*p < .05, **p < .01

Tabel 5. *Regressiemodellen met Verloopintentie en Organiseatiebetrokkenheid als Afhankelijke Variabelen*

	Verloopintentie		Organiseatiebetrokkenheid	
	β	S.E.	β	S.E.
Fysieke agressie	-.01	.20	-.01	.19
R²	.00		.00	
F	.00		.00	
Df	235		235	
Burn-out	.48**	.07	-.48**	.06
Mentale agressie	-.07	.19	.06	.37
R²	.16		.19	
F	21.93		28.16	
Df	234		234	

*p < .05, **p < .01

Hypothese 2c en 3c stelden dat burn-out de relatie tussen sociale steun en verloopintentie en organisatiebetrokkenheid medieert. Hypothese 2c dient aangenomen te worden, hier is sprake van een volledige mediatie. Hypothese 3c dient ook aangenomen te worden, hier is sprake van een partiele mediatie (tabel 6 & 7).

Tabel 6. *Regressiemodel met Burn-out als Afhankelijke Variabele*

	Burn-out	
	β	S.E
Sociale steun	-.43**	.07
R²	.12	
F	33.39	
Df	237	

*p <.05, **p <.01

Tabel 7.

Regressiemodellen met Verloopintentie en Organiseatiebetrokkenheid als Afhankelijke Variabelen

	Verloopintentie		Organiseatiebetrokkenheid	
	β	S.E.	β	S.E.
Sociale steun	-.33**	.09	.48**	.08
R²	.05		.14	
F	13.05		37.10	
Df	237		237	
Burn-out	.44**	.08	-.39**	.07
Sociale steun	-.14	.09	.32**	.08
R²	.17		.25	
F	23.76		38.49	
Df	236		236	

*p <.05, **p <.01

Hypothese 2d en 3d stelden dat burn-out de relatie tussen autonomie en verloopintentie en organisatiebetrokkenheid medieert. Hypothese 2d en 3d dienen aangenomen te worden. Bij beide relaties is er sprake van een partiele mediatie (tabel 8 & 9).

Tabel 8. *Regressiemodel met Burn-out als Afhankelijke Variabele*

	Burn-out	
	β	S.E
Autonomie	-.32**	.07
R²	.08	
F	20.95	
Df	237	

*p <.05, **p <.01

Tabel 9. *Regressiemodellen met Verloopintentie en Organiseatiebetrokkenheid als Afhankelijke Variabelen*

	Verloopintentie		Organiseatiebetrokkenheid	
	β	S.E.	β	S.E.
Autonomie	-.32**	.09	.48**	.07
R²	.06		.15	
F	14.37		42.03	
Df	237		237	
Burn-out	.43**	.07	-.39**	.06
Autonomie	-.19*	.08	.35	.07
R²	.18		.27	
F	25.17		43.47	
Df	236		236	

*p <.05, **p <.01

3.4 Mediatie met bevlogenheid

Hypothese 2a en 3e voorspelden dat bevlogenheid de relatie tussen sociale steun en verloopintentie en organisatiebetrokkenheid medieert. Hypothese 2a dient aangenomen te worden, hier is er sprake van een volledige mediatie. Hypothese 3e dient ook aangenomen te worden, hier is er sprake van een partiele mediatie (tabel 10 & 11)

Tabel 10. *Regressiemodel met Bevlogenheid als Afhankelijke Variabele*

	Bevlogenheid	
	β	S.E
Sociale steun	-.38**	.05
R²	.21	
F	64.72	
Df	237	

*p < .05, **p < .01

Tabel 11. *Regressiemodellen met Verloopintentie en Organiseatiebetrokkenheid als Afhankelijke Variabelen*

	Verloopintentie		Organiseatiebetrokkenheid	
	β	S.E.	β	S.E.
Sociale steun	-.33**	.09	.48**	.08
R²	.05		.14	
F	13.05		37.10	
Df	237		237	
Bevlogenheid	-.81**	.12	.67**	.06
Sociale steun	-.02	.09	.23**	.08
R²	.22		.27	
F	32.71		44.32	
Df	236		236	

*p < .05, **p < .01

Hypothese 2b en 3f stelden dat bevoegenheid de relatie tussen autonomie en verloopintentie en organisatiebetrokkenheid medieert. Hypothese 2b dient aangenomen te worden, hier is er sprake van een volledige mediatie. Hypothese 3f dient ook aangenomen te worden, hier is er sprake van een partiele mediatie (tabel 12 & 13).

Tabel 12. *Regressiemodel met Bevoegenheid als Afhankelijke Variabele*

	Bevoegenheid	
	β	S.E
Autonomie	-.34**	.04
R²	.19	
F	56.86	
Df	237	

*p < .05, **p < .01

Tabel 13. *Regressiemodellen met Verloopintentie en Organiseatiebetrokkenheid als Afhankelijke Variabelen*

	Verloopintentie		Organiseatiebetrokkenheid	
	β	S.E.	β	S.E.
Autonomie	-.32**	.09	.48**	.07
R²	.06		.15	
F	14.37		42.03	
Df	237		237	
Bevoegenheid	-.79**	.12	.65**	.10
Autonomie	-.06	.09	.26**	.08
R²	.22		.28	
F	32.95		46.91	
Df	236		236	

*p < .05, **p < .01

3.6 Moderatie met autonomie

Hypothese 4a stelde dat autonomie de relatie tussen fysieke agressie en burn-out modereert. Het interactie effect blijkt niet significant te zijn, 4b dient verworpen te worden (tabel 14 & 15).

Tabel 14. *Regressiemodel met Burn-out als Afhankelijke Variabele*

	Burn-out	
	β	S.E
Autonomie	-.32**	.07
Fysieke agressie	.26	.27
Autonomie x Fysieke agressie	.29	.17
R²	.09	
F	8.25	
Df	233	

* $p < .05$, ** $p < .01$

Hypothese 4b stelde dat autonomie de relatie tussen mentale agressie en burn-out modereert. Echter het interactie effect blijkt niet significant te zijn, hypothese 4b dient daarom verworpen te worden.

Tabel 15. *Regressiemodel met Burn-out als Afhankelijke Variabele*

	Burn-out	
	β	S.E
Autonomie	-.29**	.08
Mentale agressie	.31	.31
Autonomie x Mentale agressie	.26	.38
R²	.11	
F	9.06	
Df	235	

* $p < .05$, ** $p < .01$

Discussie

In dit onderzoek stonden de volgende vragen centraal: Wat is de rol van agressie, sociale steun en autonomie op verloopintentie en organisatiebetrokkenheid? Welke mediërende rol spelen burn-out en bevlogenheid in deze relaties? En welke rol speelt autonomie in de relatie tussen agressie en burn-out?.

Agressie

Allereerst werd er verwacht dat agressie positief samenhangt met verloopintentie. Er werd verwacht dat wanneer medewerkers mentale agressie en fysieke agressie ervaren, dat deze een hogere verloopintentie zouden hebben. Echter er is geen samenhang gevonden tussen agressie en verloopintentie. De ontbrekende samenhang kan verklaard worden door de lage gemiddelde score op de variabele agressie in het huidige onderzoek. Deze lage gemiddelde score op agressie zou kunnen zorgen voor niet significante relaties. De ontbrekende samenhang tussen agressie en verloopintentie zou ook te maken kunnen hebben gehad met de manier waarop agressie in het huidige onderzoek is gemeten. In het onderzoek van LeBlanc en Kelloway (2002) naar de gevolgen van agressie is er een onderscheid gemaakt aan de hand van de bron van agressie. Agressie werd onderverdeeld in agressie vanuit cliënten, vanuit collega's en vanuit criminelen. Ook in het TNO rapport van Van den Bossche et al. (2012) is er een onderscheid gemaakt tussen externe agressie (vanuit cliënten, klanten, leerlingen en dergelijke) en interne agressie (vanuit collega's of leidinggevenden). Hierbij bleek externe agressie meer invloed te hebben op verloopintentie dan interne agressie. Echter in het huidige onderzoek is er een onderscheid gemaakt tussen fysieke en mentale agressie. In de voorgaande onderzoeken kwam het onderscheid tussen fysieke en mentale agressie wel voor maar dit onderscheid is niet in de analyses meegenomen.

Conform de verwachtingen is er wel een positieve samenhang gevonden tussen burn-out en verloopintentie. Een hoge mate van burn-out hangt samen met een hoge intentie om de organisatie te verlaten. Dit is in overeenstemming met de review van Schaufeli en Bakker (2013). Door de cross-sectionele aard van het huidige onderzoek kan er echter niets gezegd worden over de causaliteit van de relatie.

De verwachte mediatie tussen fysieke agressie en verloopintentie en organisatiebetrokkenheid via burn-out is niet gevonden. Verder is de verwachte mediatie tussen mentale agressie en verloopintentie ook niet gevonden. Ook de relatie tussen agressie en burn-out is niet gevonden in tegenstelling tot eerder onderzoek (Aquino & Thau, 2009). Dit zou te maken kunnen

hebben met het feit dat er in het huidige onderzoek niet voor leeftijd is gecontroleerd. In het onderzoek van Cooper et al. (2004) kwam namelijk naar voren dat de relatie tussen agressie en mentale gezondheid sterker is voor ouderen dan jongeren. Verder komt agressie weinig voor in dit onderzoek. Dit maakt het moeilijk om relaties te vinden tussen agressie en andere variabelen. Agressie is gemeten aan de hand van twee items, een item voor fysieke agressie en een item voor mentale agressie. De variabele agressie zou daarom niet op de juiste manier zijn gemeten. In het artikel van Glomb en Liao (2003) is agressie gemeten met behulp van 20 items. Dit geeft een beter beeld van wat agressie allemaal omvat, wat het voor de participanten makkelijker maakt een beeld te krijgen van wat er precies met agressie bedoeld wordt.

Conform de verwachting is er wel een relatie gevonden tussen mentale agressie en organisatiebetrokkenheid die volledig via burn-out loopt (Hakanen & Schaufeli, 2006).

Sociale steun

De verwachte mediatie tussen sociale steun en organisatiebetrokkenheid en verloopintentie via bevlogenheid is gevonden. Er is inderdaad een positieve relatie tussen sociale steun en organisatiebetrokkenheid die via bevlogenheid loopt. Dit is conform met eerder onderzoek van Schaufeli en Taris (2014). Verder is er uit eerder onderzoek gebleken dat sociale steun samenhangt met meer bevlogenheid en dat bevlogenheid samenhangt met minder negatieve werkkuitkomsten, dus met minder verloopintentie (Bakker & Demerouti, 2007).

De verwachte mediatie tussen sociale steun en verloopintentie en organisatiebetrokkenheid via burn-out is ook gevonden. Uit de analyses is namelijk gebleken dat een hoge mate van sociale steun samenhangt met een lage burn-out. Dit is conform met de literatuur die aangeeft een hoge sociale steun samenhangt met minder burn-out (Schaufeli & Taris, 2013). Ook Halbesleben en Buckley (2004) geven aan dat een gebrek aan sociale steun samenhangt met meer burn-out en minder bevlogenheid. En de hoge mate van een burn-out zorgt voor meer verloopintentie en minder organisatiebetrokkenheid.

Autonomie

De verwachte mediatie tussen autonomie en organisatiebetrokkenheid via bevlogenheid en burn-out is gevonden. Zoals verwacht is er een positieve samenhang tussen autonomie en organisatiebetrokkenheid die via bevlogenheid verloopt (Schaufeli & Taris, 2013). Dit betekent dat veel autonomie zorgt voor meer bevlogenheid en dat bevlogenheid weer zorgt voor meer organisatiebetrokkenheid. Daarnaast hangt weinig autonomie samen met een hoge burn-out. En een hoge burn-out hangt samen met minder organisatiebetrokkenheid (Bakker & Demerouti, 2007).

Conform de verwachting is er een relatie tussen autonomie en verloopintentie via bevlogenheid en burn-out. Uit de analyses blijkt dat wanneer er sprake is van een hoge mate van autonomie dat er meer bevlogenheid wordt ervaren en vice versa. En de hoge mate van bevlogenheid zorgt voor minder verloopintentie. Onderzoek laat verder zien dat gebrek aan controle op het werk zorgt voor een verhoging van burn-out (Kim & Stoner, 2008). En een hoge burn-out leidt tot meer negatieve werkkuitkomsten.

Moderatie met sociale steun en autonomie

De verwachting dat de energiebron autonomie de relatie tussen agressie en burn-out verzwakt blijkt niet te kloppen. Dit kan te maken hebben met het feit dat agressie heel weinig voorkomt in de desbetreffende organisatie. Volgens Maslach, Schaufeli en Leiter (2001) hangt weinig autonomie in het werk samen met een hogere burn-out. Maar er is niet eerder onderzoek gedaan of autonomie invloed heeft op de relatie tussen agressie en burn-out. De reden voor het niet vinden van deze moderatie relatie kan ook te maken hebben met de manier waarop burn-out is gemeten. Burn-out is gemeten aan de hand van emotionele uitputting. Dit zou tekort hebben gedaan aan het begrip burn-out. Burn-out bestaat namelijk uit drie schalen: emotionele uitputting, mentale distantie en depersonalisatie (Maslach & Schaufeli & Leiter, 2001).

Theoretische en Praktische implicaties

Het huidige onderzoek biedt ondersteuning voor de meeste theoretische inzichten die in de literatuur zijn verondersteld wat betreft agressie. Alleen de veronderstellingen betreffende agressie zijn niet allemaal gevonden. Een verklaring hiervoor zou kunnen zijn dat het huidige onderzoek een lage prevalentie van agressie heeft. Maar de resultaten bieden een theoretische basis om het concept agressie verder te onderzoeken in het kader van het JD-R model. Het is belangrijk dat werkgevers zich meer bewust worden van agressie op het werk. Agressie kan

niet altijd gemeld worden, als er niet naar gevraagd wordt. Het is daarom belangrijk hier impliciet naar te vragen. Aggressie veroorzaakt bij werknemers averechts gedrag in een organisatie. De werknemers zullen minder productief zijn, minder betrokken en meer de intentie hebben de organisatie te verlaten (Fox & Spector, 1999). Dit heeft gevolgen voor de organisatie als geheel en de kosten lopen op als gevolg van niet goed functionerende werknemers.

Beperkingen en aanbevelingen

Het huidige onderzoek kent verschillende beperkingen en aanbevelingen voor vervolgonderzoek.

De eerste beperking van het onderzoek is de meting door zelf-rapportage. Zelf-rapportage is gevoelig voor reactievertekeningen. Zo hebben mensen de neiging om sociaal wenselijke antwoorden te geven. Over het algemeen willen participanten reageren op een manier die hen in een zo positief mogelijk daglicht zet, ook wel de 'self-report bias' genoemd. Dus cijfers van bijvoorbeeld verloop in het afgelopen jaar zouden betrouwbaardere resultaten geven. Dit zijn namelijk harde cijfers en geen zelf-rapportages. Daarom zal gedrag wat niet als gepast wordt ervaren minder gerapporteerd worden (Donaldson & Grant-Vallone, 2002). Werknemers kunnen bang zijn om negatieve gevolgen te ervaren als gevolg van het melden van agressie. Werknemers zouden ook te positief kunnen antwoorden op de vragenlijst om zichzelf als een hardwerkende en positieve werknemer te presenteren. Werknemers zouden zich kunnen schamen om agressie te rapporteren (Einarsen & Skogstad, 1996).

Naast deze vertekeningen kunnen er ook kanttekeningen worden geplaatst bij de manier waarop agressie is gemeten. Dit concept is alleen gemeten door middel van twee vragen over fysieke en mentale agressie. Uit onderzoek van Van den Bossche et al. (2012) blijkt echter dat agressie in verschillende dimensies opgedeeld kan worden. Vooral de opdeling in externe en interne agressie wordt vaak gemaakt.

Een meerwaarde van het huidige onderzoek is het feit dat agressie is meegenomen als variabele in het JD-R model, dit is niet eerder gedaan. Het huidige onderzoek geeft een goede basis voor vervolgonderzoeken. Er moet vooral onderzocht worden welke energiebronnen de negatieve gevolgen van agressie kunnen verzwakken.

Een aanbeveling voor vervolgonderzoek is om agressie te specificeren door het op te delen in verschillende dimensies. Zodat het een duidelijker begrip wordt voor participanten. Er moet niet alleen gekeken worden naar het verschil tussen fysieke en mentale agressie. Echter er moet ook een onderscheiding worden gemaakt tussen interne agressie en externe

agressie. Het blijkt namelijk dat interne agressie meer voorkomt en ook meer invloed heeft op organisatieuitkomsten dan externe agressie.

Verder heeft de cross-sectionele aard van het huidige onderzoek verschillende beperkingen. Ieder participant is maar éénmalig gemeten, hetgeen een beeld geeft dat niet volledig is. Er kunnen hierbij ook geen causale verbanden worden getrokken. Om deze beperkingen te voorkomen wordt aanbevolen om het huidige onderzoek nogmaals uit te voeren in longitudinaal onderzoek. Het ervaren van energiebronnen en agressie kan namelijk met de tijd veranderen.

Ten slotte wordt er aanbevolen om een meer representatieve groep in het onderzoek te gebruiken. Zodat het ook generaliseerbaar is naar andere sectoren. In het huidige onderzoek gaat het om werknemers in het onderwijs. Uit onderzoek blijkt echter dat men in de gezondheidszorg het meeste te maken krijgt met agressie (Van den Bossche et al., 2012).

Conclusie

Het huidige onderzoek kan gezien worden als een waardevolle bijdrage aan de kennis over agressie en de gevolgen voor de werknemers en de organisatie. Het plaatsen van agressie in het JD-R model geeft een duidelijk beeld wat de gevolgen zijn van agressie en via welke wegen deze relatie met organisatieuitkomsten verloopt. Het combineren van agressie, energiebronnen, burn-out, bevlogenheid, verloopintentie en organisatiebetrokkenheid in één model is niet eerder gedaan. Het blijkt dat het bezitten van veel energiebronnen via burn-out en bevlogenheid leidt tot meer organisatiebetrokkenheid en minder verloopintentie. En ten slotte hangt mentale agressie negatief samen met organisatiebetrokkenheid via burn-out.

Referenties

- Agervold, M. & Mikkelsen, E. G. (2004). Relationships between bullying, psychosocial work environment and individual stress reactions. *Work & Stress: An International Journal of Work, Health & Organisations*, 18 (4). 336-351.
Doi:10.1080/02678370412331319794.
- Anderson, C. A. & Bushman, B. J. (2002). Human Aggression. *Annual Review of Psychology*, 53. 27-51. Doi: 10.1146/annurev.psych.53.100901.135231.
- Aquino, K. & Thau, S. (2009). Workplace victimization: aggression from the target's perspective. *Annual Review of Psychology*, 60. Doi: 10.1146/annurev.psych.60.110707.163703
- Bakhuys, R. M., de Vroome, E., van Zwieten, M. & van den Bossche, S. (2016). *Agressie op het werk*. Opgehaald van TNO website
http://www.monitorarbeid.tno.nl/dynamics/modules/SFIL0100/view.php?fil_Id=152.
- Bakker, A. B. & Demerouti, E., de Boer, E. & Schaufeli, W. B. (2003). Job demands and job resources as predictors of absence duration and frequency. *Journal vocational behavior*, 62. 341-356. Doi:10.1016/S0001-8791(02)00030-1.
- Bakker, A. B. & Demerouti, E. (2001). The Job Demands-Resources model: state of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22 (3). 309-328.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., Taris, T. W., Schaufeli, W. B., Schreurs, P. J. G. (2003). A Multigroup Analysis of the Job Demands–Resources Model in Four Home Care Organizations. *International Journal of Stress Management*, 10 (1). 16-38.
- Bakker, A. B., Demerouti, E. & Verbeke, W. (2004). Using the Job Demands-Resources model to predict burnout and performance. *Human Resource Management*, 43. 83-10.
- Bakker, A. B. & Demerouti, E. & Euwema, M. C. (2005). Job Resources Buffer the Impact of Job Demands on Burnout. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10 (2). 170-180. Doi: 10.1037/1076-8998.10.2.170.

- Bakker, A. B., Hakanen, J. J., Demerouti, E. & Xanthopoulou, D. (2007). Job resources boost work engagement, particularly when job demands are high. *Journal of Educational Psychology, 99* (2). 274-284. Doi: 10.1037/0022-0663.99.2.274.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology, 51* (6), 1173- 1182.
- Crawford, E. R., LePine, J. A. & Rich, B. L. (2010). Linking Job Demands and Resources to Employee Engagement and Burnout: A Theoretical Extension and Meta-Analytic Test. *Journal of Applied Psychology, 95* (5). 834–848. Doi: 10.1037/a0019364.
- Cooper, C. L., Hoel, H. & Faragher, B. (2004). Bullying is detrimental to health, but all bullying behaviours are not necessarily equally damaging. *British Journal of Guidance & Counselling, 32* (3). 367-387. Doi:10.1080/03069880410001723594.
- Cortina, L. M., Magley, V. J., Williams, J. H. & Langhout, R. D. Incivility in the Workplace: Incidence and Impact. *Journal of Occupational Health Psychology, 6* (1). 64-80.
- Cropanzano, R., Rupp, D. E. & Byrne, Z. S. (2003). The relationship of emotional exhaustion to work attitudes, job performance, and organizational citizenship behaviors. *Journal of Applied Psychology, 88* (1). 160-169.
- Deery, S., Walsh, J. & Guest, D. (2011). Workplace aggression: the effects of harassment on job burnout and turnover intentions. *Work, employment and society, 25* (4). 742-759. Doi: 10.1177/0950017011419707
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F. & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology, 86* (3), 499-512.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., de Jonge, J., Janssen, P. P. & Schaufeli, W. B. (2001). *Scand J Work Environ Health, 27* (4). 279-286.
- Donaldson, S. I. & Grant-Vallone, E. J. (2002). Understanding self-report bias in organizational behavior research. *Journal of Business and Psychology, 17* (2). 245-260. Doi: 10.1023/A:1019637632584.

- Egan, T. M., Yang, B. & Bartlett, K. R. (2004). The effects of organizational learning culture and job satisfaction on motivation to transfer learning and turnover intention. *Human Resource Development Quarterly*, 15 (3). 279-301. Doi: 10.1002/hrdq.1104.
- Einarsen, S. & Skogstad, A. (1996). Bullying at work: epidemiological findings in public and private organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5 (2). 185-201. Doi:10.1080/13594329608414854
- Einarsen, S. & Mikkelsen, E. (2000). Relationships between exposure to bullying at work and psychological and psychosomatic health complaints: The role of state negative affectivity and generalized self-efficacy.
- Evers, W., Tomic, W. & Brouwers, A. (2002). Aggressive behaviour and burnout among staff of homes for the elderly. *International Journal of Mental Health Nursing*, 11 (1). 2-9. Doi: 10.1046/j.1440-0979.2002.00219.x.
- Eversa, A., Sijtsma, K., Lucassens, W. & Meijer, R.R. (2010). The Dutch Review Process for Evaluating the Quality of Psychological Tests: History, Procedure, and Results. *International Journal of Testing*, 10 (4). 295-317. Doi:10.1080/15305058.2010.518325
- Fox, S. & Spector, P. E. (1999). A model of work frustration-aggression. *Journal of Organizational Behavior*, 20 (6). 915-931.
- Glomb, T. M. & Liao, M. (2003). Interpersonal aggression in work groups: social influence, reciprocal, and individual effects. *The Academy of Management Journal*, 46 (4). 486-496. Doi: 10.2307/30040640
- Hakanen, J.J., Bakker, A. B., Schaufeli, W. B. (2006). Burnout and work engagement among teachers. *Journal of School Psychology*, 43 (6). 495-513. Doi:10.1016/j.jsp.2005.11.001.
- Halbesleben, J. R. B. & Buckley, M.R. (2004). Burnout in organizational life. *Journal of Management*, 30 (6). 859-879. Doi:10.1016/j.jm.2004.06.004.
- Hogh, A., Henriksson, M. E. & Burr, M. (2005). A 5-year follow-up study of aggression at work and psychological health. *International Journal of Behavioral Medicine*, 12 (4). 256-265.

- Jones, J. R. & Harter, J. K. (2005). Race effects on the employee engagement-turnover intention relationship. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 11 (2). 78-88.
Doi: 10.1177/107179190501100208
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24 (2), 285-308.
- Kim, H. & Stoner, M. (2008). Burnout and turnover intention among social workers: effects of role stress, job autonomy and social support. *Administration in Social Work*, 32 (3).
Doi:10.1080/03643100801922357.
- LeBlanc, M. M. & Kelloway, E. K. (2002). Predictors and outcomes of workplace violence and aggression. *Journal of Applied Psychology*, 87 (3). 444-453.
Doi: 10.1037/0021-9010.87.3.444.
- 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
- Meijman, T. F., & Mulder, G. (1998). Psychological aspects of workload. Hove, UK: Psychology.
- Mikkelsen, E. G. & Stale, E. (2002). Basic assumptions and symptoms of post-traumatic stress among victims of bullying at work. *European journal of work and organizational psychology*. 11 (1). 87-111. Doi:10.1080/13594320143000861
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25. 293-315.
- Schaufeli, W. & Taris, T. (2013). Het Job Demands-Resources model: overzicht en kritische beschouwing. *Gedrag en organisatie*, 26 (2). 182-204.
- Shahpouri, S., Namdari, K. & Abedi, A. (2016). Mediating role of work engagement in the relationship between job resources and personal resources with turnover intention among female nurses. *Applied Nursing Research*, 30. 216-221.
Doi:10.1016/j.apnr.2015.10.008.

Slåtten, T. & Mehmetoglu, M. (2011). Antecedents and effects of engaged frontline employees: A study from the hospitality industry. *Managing Service Quality: An International Journal*, 21 (1). 88 – 107. Doi: 10.1108/09604521111100261.

Van den Bossche, S., van der Klauw, M. & Ybema, J. F., de Vroome, E. & Venema, A. (2012). *Agressie op het werk*. Opgehaald van [file:///C:/Users/AA/Downloads/2012-tno-racsport-agressie-op het%20werk.pdf](file:///C:/Users/AA/Downloads/2012-tno-racsport-agressie-op%20het%20werk.pdf)

Van den Broeck, A., Vansteenkiste, M., De Witte, H. & Lens, W. (2008). Explaining the relationships between job characteristics, burnout, and engagement: The role of basic psychological need satisfaction. *Work & Stress*, 22 (3). 277-294.
Doi:10.1080/02678370802393672.

Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E., Schaufeli, W. B., Taris, T. W. & Schreurs, P. J. G. (2007). When do job demands particularly predict burnout? The moderating role of job resources. *Journal of Managerial Psychology*, 22 (8). 766-786.
Doi:10.1108/02683940710837714.

Appendix A

Vragenlijst

De volgende vragen gaan over uw algemene situatie

1. Wat is uw geslacht?

1. Man
2. Vrouw

2. Wat is uw leeftijd? jaar

De volgende vragen gaan over uw werkomstandigheden. Vink aan wat op u het meest van toepassing is.

Vragen omtrent agressie

Lichamelijke agressie betekent in dit verband: situaties tijdens je werk waarin men lichamenlijk agressief tegen je is.

3. Hoe vaak ben je in jouw werk situaties tegen gekomen waarin men lichamenlijk agressief tegen jou was?

1. Afgelopen jaar niet
2. Afgelopen jaar een of meerdere keren
3. Iedere 6 maanden een of meerdere keren
4. Iedere 3 maanden een of meerdere keren
5. Iedere maand een of meerdere keren
6. Iedere week een of meerdere keren

Bij mentale agressie gaat het om situaties waarin je serieus werd bedreigd tijdens je werk.

4. Hoe vaak ben je in jouw werk situaties tegen gekomen waarin men mentaal agressief tegen jou was?

1. Afgelopen jaar niet
2. Afgelopen jaar een of meerdere keren
3. Iedere 6 maanden een of meerdere keren
4. Iedere 3 maanden een of meerdere keren
5. Iedere maand een of meerdere keren
6. Iedere week een of meerdere keren

Vragen omtrent sociale steun vanuit collega's

5. Kan je als dat nodig is je directe collega's om hulp vragen?

1. Nooit
2. Zelden
3. Regelmatig
4. Vaak
5. Zeer vaak

6. Kan je op je directe collega's rekenen wanneer je het in je werk wat moeilijk krijgt?

1. Nooit
2. Zelden
3. Regelmatig
4. Vaak
5. Zeer vaak

7. Voel je jezelf in je werk gewaardeerd door je directe collega's?

1. Nooit
2. Zelden
3. Regelmatig
4. Vaak
5. Zeer vaak

Stellingen omtrent sociale steun vanuit leidinggevende

8. Ik voel mij door mijn leidinggevende gewaardeerd

1. Nooit
2. Zelden
3. Regelmatig
4. Vaak
5. Zeer vaak

9. Mijn leidinggevende gebruikt zijn/haar invloed om mij te helpen problemen op het werk op te lossen

1. Nooit
2. Zelden
3. Regelmatig
4. Vaak
5. Zeer vaak

10. Mijn leidinggevende heeft begrip voor mijn problemen en wensen met betrekking tot mijn werk

1. Nooit
2. Zelden
3. Regelmatig
4. Vaak
5. Zeer vaak

11. Mijn leidinggevende is vriendelijk en staat open voor mij

1. Nooit
2. Zelden
3. Regelmatig
4. Vaak
5. Zeer vaak

12. Mijn leidinggevende laat mij weten of hij/zij tevreden is met mijn werk

1. Nooit
2. Zelden
3. Regelmatig
4. Vaak
5. Zeer vaak

13. Mijn leidinggevende staat open voor mijn ideeën

1. Nooit
2. Zelden
3. Regelmatig
4. Vaak
5. Zeer vaak

Vragen omtrent autonomie

14. Heb je vrijheid bij het uitvoeren van je werkzaamheden?

1. Nooit
2. Zelden
3. Regelmatig
4. Vaak
5. Zeer vaak

15. Kan je zelf beslissen hoe je het werk uitvoert?

1. Nooit
2. Zelden
3. Regelmatig
4. Vaak
5. Zeer vaak

16. Kan je deelnemen aan besluitvorming die met je werk te maken heeft?

1. Nooit
2. Zelden
3. Regelmatig
4. Vaak
5. Zeer vaak

Burn-out

De volgende stellingen gaan over burn-out.

17. Aan het einde van een werkdag voel ik mij leeg

1. Nooit
2. Zelden
3. Regelmatig
4. Vaak
5. Zeer vaak

18. Een hele dag werken vormt een zware belasting voor me

1. Nooit
2. Zelden
3. Regelmatig
4. Vaak
5. Zeer vaak

19. Ik voel mij mentaal uitgeput door mijn werk

1. Nooit
2. Zelden
3. Regelmatig
4. Vaak
5. Zeer vaak

20. Ik voel mij vermoeid als ik 's-morgens opsta en er weer een werkdag voor mij ligt

1. Nooit
2. Zelden
3. Regelmatig
4. Vaak
5. Zeer vaak

21. Ik voel mij 'opgebrand' door mijn werk

1. Nooit
2. Zelden
3. Regelmatig
4. Vaak
5. Zeer vaak

Bevlogenheid

De volgende stellingen gaan over de mate van bevlogenheid

Stellingen omtrent vitaliteit

22. Op mijn werk bruis ik van energie

1. Nooit
2. Zelden
3. Regelmatig
4. Vaak
5. Zeer vaak

23. Als ik werk voel ik me fit en sterk

1. Nooit
2. Zelden
3. Regelmatig
4. Vaak
5. Zeer vaak

24. Als ik 's-morgens opsta heb ik zin om aan het werk te gaan

1. Nooit
2. Zelden
3. Regelmatig
4. Vaak
5. Zeer vaak

25. Als ik aan het werk ben dan kan ik heel lang doorgaan

1. Nooit
2. Zelden
3. Regelmatig
4. Vaak
5. Zeer vaak

26. Op mijn werk beschik ik over een grote mentale (geestelijke) veerkracht

1. Nooit
2. Zelden
3. Regelmatig
4. Vaak
5. Zeer vaak

Stellingen omtrent toewijding

27. Ik vind het werk wat ik doe nuttig en zinvol

1. Nooit
2. Zelden
3. Regelmatig
4. Vaak
5. Zeer vaak

28. Ik ben enthousiast over mijn baan

1. Nooit
2. Zelden
3. Regelmatig
4. Vaak
5. Zeer vaak

29. Mijn werk inspireert me

1. Nooit
2. Zelden
3. Regelmatig
4. Vaak
5. Zeer vaak

30. Ik ben trots op het werk dat ik doe

1. Nooit
2. Zelden
3. Regelmatig
4. Vaak
5. Zeer vaak

31. Mijn werk is voor mij een uitdaging

1. Nooit
2. Zelden
3. Regelmatig
4. Vaak
5. Zeer vaak

Stellingen omtrent absorptie

32. Als ik aan het werk ben dan vliegt de tijd voorbij

1. Nooit
2. Zelden
3. Regelmatig
4. Vaak
5. Zeer vaak

33. Als ik werk vergeet ik alle andere dingen om mij heen

1. Nooit
2. Zelden
3. Regelmatig
4. Vaak
5. Zeer vaak

34. Ik ga helemaal op in mijn werk

1. Nooit
2. Zelden
3. Regelmatig
4. Vaak
5. Zeer vaak

35. Door mijn werk voel ik dat ik ertoe doe

1. Nooit
2. Zelden
3. Regelmatig
4. Vaak
5. Zeer vaak

36. Wanneer ik heel intensief aan het werk ben voel ik mij gelukkig

1. Nooit
2. Zelden
3. Regelmatig
4. Vaak
5. Zeer vaak

Verloopintentie

De volgende stellingen gaan over verloopintentie

37. Ik ben van plan om het komend jaar van baan te veranderen en de organisatie te verlaten

1. Oneens
2. Gedeeltelijk oneens
3. Niet eens of oneens
4. Gedeeltelijk eens
5. Mee eens

38. Ik denk dat ik mijn huidige baan over een jaar nog steeds zal hebben

1. Oneens
2. Gedeeltelijk oneens
3. Niet eens of oneens
4. Gedeeltelijk eens
5. Mee eens

39. Ik denk er wel eens over om van baan te veranderen

1. Oneens
2. Gedeeltelijk oneens
3. Niet eens of oneens
4. Gedeeltelijk eens
5. Mee eens

Organisatiebetrokkenheid

De volgende stellingen gaan over organisatiebetrokkenheid

40. De dingen die ik in het werk belangrijk vind worden ook door de organisatie gewaardeerd

1. Oneens
2. Gedeeltelijk oneens
3. Niet eens of oneens
4. Gedeeltelijk eens
5. Mee eens

41. Ik denk dat het moeilijk is weg te gaan bij de organisatie

1. Oneens
2. Gedeeltelijk oneens
3. Niet eens of oneens
4. Gedeeltelijk eens
5. Mee eens

42. Ik ben begaan met het wel en wee van de organisatie

1. Oneens
2. Gedeeltelijk oneens
3. Niet eens of oneens
4. Gedeeltelijk eens
5. Mee eens

43. Ik ben er trots op andere mensen te vertellen dat ik bij deze organisatie werk

1. Oneens
2. Gedeeltelijk oneens
3. Niet eens of oneens
4. Gedeeltelijk eens
5. Mee eens

44. Ik vertel mijn vrienden en/of familie dat deze organisatie een prettige organisatie is om te werken

1. Oneens
2. Gedeeltelijk oneens
3. Niet eens of oneens
4. Gedeeltelijk eens
5. Mee eens

45. Ik vind dat deze organisatie de beste organisatie is om voor te werken

1. Oneens
2. Gedeeltelijk oneens
3. Niet eens of oneens
4. Gedeeltelijk eens
5. Mee eens

