

WAT U ZELF KUNT DOEN OM PESTEN OP HET WERK TEGEN TE GAAN

Help, een pestkop op de afdeling

Een lolletje op zijn tijd of wat geklets over elkaar moet natuurlijk kunnen. Maar, als steeds dezelfde persoon de klos is, is er meer aan de hand en valt het onder pestgedrag. Dan zit u in uw functie op de perfecte plek om er wat aan te doen. Belangrijk dus om te weten wat pesten op de werkvloer inhoudt, wat het doet met slachtoffers en wat u zelf kunt doen als u ermee te maken krijgt.

Pesten op de werkvloer komt voor, ook al ziet u er niets van. Juist in de werkomgeving zijn pesters moeilijk aan te pakken. Er zijn hiërarchische verschillen en verschillen in macht en autoriteit. Niet de ideale omgeving om op basis van gelijkwaardigheid een probleem aan de orde te stellen. Toch mag u niet wegkijken, als u vermoedt dat er gepest wordt. Daarmee houdt u het pestgedrag in stand.

Mikpunt

Pesten op het werk gebeurt door volwassenen en het slachtoffer is ook volwassen. Dat maakt het soms moeilijk om te geloven dat pesten op het werk voorkomt. Maar als steeds dezelfde persoon het mikpunt is van plagerijtjes, onderwerp van roddels is en altijd de vervelende klusjes krijgt, kan dat duiden op pestgedrag (zie ook het kader). Pesten gebeurt bovendien systematisch en structureel en dat is iets dat wel op kan vallen. Pesten is erg schadelijk, veel schadelijker dan veel mensen denken, zeker voor de slachtoffers, maar ook voor de organisatie. Uit onderzoek is gebleken dat

slachtoffers al na een paar dagen last krijgen van psychosomatische klachten:

- hoofdpijn;
- maag- en darmklachten;
- trillen;
- zweten;
- hartkloppingen;
- gespannenheid;
- verminderde eetlust;
- slaapproblemen.

Waar kunt u terecht?

U, als secretaresse of office manager, kunt dus controleren of er een goede RI&E aanwezig is. Is dat niet zo, dan kunt u de OR of de organisatie hierop aanspreken of in het uiterste geval melding doen bij de inspectie SZW (voorheen de Arbeidsinspectie). Die kan de werkgever een boete geven en sommeren het beter te doen. Ook de OR kan een beroep doen op de inspectie. Er zijn bovendien vertrouwensinspecteurs van de inspectie in elke regio. Ook daar kunt u met uw klacht terecht.

Deze klachten kunnen chronisch worden als het pesten aanhoudt, ook het slachtoffer niet meer wordt gepest. Als een slachtoffer structureel en maandenlang wordt belaagd dan volgt vaak een Post Traumatisch Stress Syndroom. Slachtoffers hebben dan last van:

- nachtmerries;
- geheugenverlies;
- concentratieverlies;
- vermijdingsgedrag;
- flashbacks van de nare gebeurtenis.

Geen wonder dat nogal wat slachtoffers arbeidsongeschikt worden. Slachtoffers die blijven werken hebben na twee jaar vaak een Algemeen Angst Syndroom, een blijvende verandering in hun persoonlijkheid. Ze vertrouwen niemand meer, zelfs niet in hun privé-situatie. Ze lijden vaak aan depressie en spelen zelfs met de gedachte om zelfmoord te plegen. Naar schatting heeft een op de tien zelfmoorden te maken met pesten! Pesten is ook van invloed op de mensen die er getuige van zijn, de cultuur op de afdeling en uiteindelijk op de kwaliteit van het werk. De cultuur op de afdeling verandert. Steeds meer geldt het recht van de sterkste. De getuigen kunnen hier last van hebben. Ze gaan met minder plezier naar het werk en voelen zich machteloos. Ze zijn bang zelf het slachtoffer te worden en hebben vaker last van gezondheidsklachten. De gevolgen voor de afdeling en het bedrijf liegen er niet om: productieverlies, groot verloop en hoog ziekteverzuim! En dit is precies waarom het zo belangrijk is bij vermoedens van pesten direct aan de bel te trekken. Zoals gezegd heeft u de uitgelezen positie om

Wanneer verandert een onschuldig plagerijtje in pestgedrag en hoe merkt u dat?

Onschuldige grapjes of doelbewuste uitsluiting. Pesten op het werk is er in allerlei vormen. Maar het is altijd gericht op dezelfde persoon of personen, structureel en systematisch. Let vooral goed op of het steeds dezelfde is die het moet ontgelden. Om u een idee te geven over waar u op kunt letten, vindt u hier de belangrijkste vormen van pesten:

■ Roddelen

Over iedereen wordt wel eens geroddeld, dat is niet per se schadelijk. Wel als het steeds over dezelfde persoon gaat en steeds alleen de negatieve kanten van die persoon aan de orde komen. Dan is roddelen schadelijk voor iemands reputatie en valt het onder pesten op het werk.

■ Bespotten

Iemand wordt bijvoorbeeld bespot vanwege zijn of haar uiterlijk, gedrag, manier van praten of lopen. Maar bijvoorbeeld ook vanwege een thuissituatie, hobby, sport of andere voorkeur.

■ Sociaal isoleren

Iemand steeds niet meevragen voor de lunch, niet in de Whatsapp-groep worden toegelaten van uw team, overslaan voor het brengen van een kopje koffie of opzettelijk negeren in gesprekken.

■ Lichamelijk geweld

Bij lichamelijk geweld hoeft iemand niet altijd gewond te raken. Ook in gevaar brengen kan, zoals expres duwen of iemand opsluiten maar ook hete thee morsen en

prikken met een potlood. Natuurlijk komt het ook voor dat slachtoffers echt klappen krijgen of in elkaar worden geslagen.

■ Dreigementen

Het kan hierbij gaan om bedreiging met ontslag door de baas. Of vage dreigementen van collega's: 'het kan allemaal nog erger...' of 'je zult het nog wel merken'.

■ Werken onprettig of moeilijk maken

Dit varieert van water in iemands werkschoenen gieten tot belangrijke informatie of telefoontjes niet doorgeven. Steeds dezelfde persoon de nare klusjes op laten knappen of onnodig veel kritiek geven of de prestaties van iemand manipuleren.

bron: onderzoek FNV o.a. door Adriënne Hubert

pesten een halt toe te roepen: u bent de spil van de organisatie en heeft het overzicht. Door te weten wat u kunt doen als u ziet dat iemand in uw organisatie wordt gepest, kunt u uw collega helpen en het pesten stoppen. Als u uw verhaal kwijt wilt dan kunt u bijvoorbeeld terecht bij:

- de ondernemingsraad (OR);
- een vertrouwenspersoon;
- een vakbond;
- een bedrijfsarts;
- een P&O- of HR-medewerker.

Soms bestaat er een interne klachtenregeling. Daarnaast kan er altijd een klacht worden ingediend bij een leidinggevende of bij de directie.

Taboe

Pestgedrag op de werkvloer is voor veel bedrijven nog een taboe. Ook u, als toeschouwer, moet uzelf dus goed beschermen door informatie goed vast te leggen, de situatie bespreekbaar te maken en als het echt niet anders kan juridische stappen te nemen. Het schriftelijk vastleggen van de situaties is heel belangrijk, houd dus een overzicht bij van wat er wanneer zich afspeelt. Dit is voor alle werknemers op de afdeling een houvast. Zo neemt u verantwoordelijkheid en heeft u een document om aan te tonen

dat het geen incidenteel grapje is. Ook de werkgever moet dit doen, en wel omdat hij dat wettelijk verplicht is. Hij moet alle klachten over mogelijk pestgedrag en de maatregelen die wel of niet genomen zijn vastleggen. Stimuleer ook de slachtoffers en getuigen om alles schriftelijk vast te leggen wat er is gebeurd, wie wat heeft gezegd en welke maatregelen al dan niet zijn genomen. Mondelinge informatie is achteraf moeilijk te gebruiken. U kunt het verslag eventueel via mail aan de gesprekspartner voorleggen. Bewaar digitale informatie die u binnenkrijgt en zelf verstuurt, die over de situatie gaat. Denk aan e-mails, chatberichten van een Whatsapp-groep, sms'jes, berichten van Facebook, noem het maar op. Het kan allemaal waardevolle informatie zijn.

Bespreekbaar

Hierbij is het van belang naar uw eigen positie te kijken en hoe veilig u zich daarin voelt. Kunt u het bespreken met uw eigen leidinggevende? Heeft hij dezelfde mening? Kunt u uw verhaal kwijt zonder zelf in de problemen te raken?

- 1 Kaart het dan eerst aan bij HRM of P&O-afdeling om er wat aan te doen.
- 2 Daarnaast kunt u dit neerleggen bij de OR. De OR behandelt natuurlijk geen

individuele gevallen. Maar bij pesten is meestal meer aan de hand dan een individu dat wordt belaagd. Bedrijfscultuur speelt een grote rol bij ongewenst gedrag. Bovendien, niet alleen het slachtoffer heeft er last van: een heel bedrijf kan eronder gaan lijden!

- 3 Bij kleinere bedrijven is dit het moment naar de directie te gaan zodat die kan samenwerken met iemand van P&O of HRM.

Heeft u het gevoel dat u hiervoor geen sterke positie of steun heeft? Dan kunt u het beste uw verslaglegging neerleggen bij een vertrouwenspersoon of de bedrijfsarts. Soms kunt u een vakbond om raad vragen. Als het niet lukt om voet aan de grond te krijgen bij uw organisatie, dan kunt u juridische stappen nemen. Pesten wordt wettelijk gezien als een vorm van agressie en geweld. Uw werkgever is verplicht hier aandacht aan te besteden bij het maken van een risico-inventarisatie en -evaluatie, met een plan van aanpak (RI&E).

Laura Willems is voorzitter en Ingrid van Batenburg is redacteur bij de Stichting Pesten op de Werkvloer. Die maakt pesten op het werk bespreekbaar en geeft informatie en voorlichting. E-mail: stichting@pestenopdewerkvloer.nl.