



Pesten op de Werkvloer

JAARGANG 6, NUMMER 6

Inclusiviteit is geen modewoord; het bepaalt hoe succesvol jouw team is! Bij pesten is er geen veiligheid, dit heeft direct een negatief effect op het hele team. En dat kan letterlijk van levensbelang zijn...

Hoe goed is jouw team?



MAAGAZINE



"Je wilt dat je team echt samenwerkt en voor elkaar door het vuur gaat, op die manier kun je een goed product leveren. Je hebt elkaar allemaal nodig."

Managers zullen niet snel toegeven dat het slecht gaat. Maar, ze willen wel getriggerd worden om met hun team maximaal te scoren!"



pestenopdewerkvloer



pestenopdewerkvloer.nl



pestenopdewerkvloer.nl



@pestenophetwerk

WWW.PESTENOPDEWERKVLOER.NL

Stichting Pesten op de Werkvloer geeft 1x per jaar het GRATIS

Magazine Pesten op de Werkvloer

uit! Om iedereen zo bewust te maken van de ernst van dit onderwerp.

De stichting Pesten op de werkvloer heeft ook posters gemaakt om pesten als gespreksonderwerp binnen bedrijven op de kaart te zetten.

Deze kan je allemaal vinden onder magazines en ook GRATIS downloaden.



Wilt u ons Magazine voortaan automatisch digitaal ontvangen?

Stuur dan een mailtje naar:

redactie@pestenopdewerkvloer.nl

Voor alle magazines kijk op <http://www.pestenopdewerkvloer.nl/magazine>

2	Voorwoord van de voorzitter
3	Interview vertrouwenspersoon van de politie
6	Pesten overleven door Rutger Verhoeff
9	Het belang van de OR bij ongewenst gedrag
10	Durf jij op te staan tegen pesten?
13	Economie & Pesten scriptie
14	De deskundige vertelt: de arbeidsrechtadvocaat
18	Bijzondere samenwerking voor de NVvA
19	NIEUW: Teamwork lezing
20	Waarom een lezing voor uw organisatie?
21	Meest voorkomende vormen van pesten op de werkvloer
22	Bedrijfscultuur en de invloed op gedrag
25	In je burcht, uit je burcht
28	Veroordeling wegens 'pesten op het werk met dodelijke afloop'
32	Vaste column door Olga de la Fontaine
33	Training: "Ingrijpen bij ongewenst gedrag"
34	Rens de Jong Interview
36	Certificaat workshop Pesten op de Werkvloer
37	Workshop voor de vertrouwenspersoon



Colofon

**Jaargang 6
nummer 6
maart 2020**

Pesten op de Werkvloer Magazine is een magazine voor iedereen die interesse heeft in dit onderwerp. Het doel van het magazine is een middel te zijn om het taboe rond pesten op het werk te doorbreken.

Eindredactie: Laura Willemse

Hoofredactie: Ingrid Verbruggen

Aan dit magazine werkten mee:

Illustraties: Pixabay, Rutger Verhoeff, LVvV, Leroy Vrijthof, Loesje, Chantal Brama, BNR Rens de Jong, Martijn Zuiderduin, NVvA, AVPL

Tekst: Martijn Zuiderduin, Rutger Verhoeff, Etienne Kreutzer, Jadzia Verboom, Olga de la Fontaine, Arjan van Weert, Bestuur NVvA, Wendy Aartman, Ingrid Verbruggen, Arbeidsrechtadvocaat.

Abonnementen: Alleen voor de digitale versie van dit magazine is een abonnement mogelijk, deze kunt u aanvragen via de website www.pestenopdewerkvloer.nl en ontvangt u dan 1x per jaar via de e-mail.

Correspondentie, suggesties voor artikelen en aanleveren materiaal: redactie@pestenopdewerkvloer.nl.

Copyright: Het is niet toegestaan om de inhoud van deze uitgave (of gedeelten daarvan) in welke vorm

en op welke wijze dan ook over te nemen, te vermenigvuldigen, te distribueren of openbaar te maken zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Stichting Pesten op de Werkvloer. Ondanks het feit dat aan de samenstelling van dit magazine de grootst mogelijke zorg is besteed, kan Stichting Pesten op de Werkvloer en haar partners niet instaan voor de juistheid, volledigheid en actualiteit van de geboden informatie en diensten. Wanneer u zonder verificatie of nader advies gebruikmaakt van de geboden informatie en diensten in Magazine Pesten op de Werkvloer, doet u dat voor eigen risico en rekening. Stichting Pesten op de Werkvloer en haar partners aanvaarden geen enkele aansprakelijkheid.



VOORWOORD



Pesten raakt



Pesten raakt iedereen. Eigenlijk heeft iedereen wel zijn eigen “pestverhaal”. Als ik in een bedrijf kom om te praten over de preventie van ongewenst gedrag, waaronder pesten, dan blijft het nooit stil. Ieder heeft zijn eigen ervaring met pesten. Vroeger op school of op de sportclub. Of recenter in de buurt of een vorige baan. Een partner of een kind wat ermee te maken kreeg of heeft.

Pesten raakt ieder leven. Als je zelf slachtoffer bent maar ook als het je zoon overkomt of je moeder. Als je het elke dag ziet gebeuren bij je voetbalmaatje of je collega, het laat je nooit koud.

Van een knoop in je maag tot heftige uitbarstingen. De gevolgen zijn vaak van lange duur voor het slachtoffer zelf en de directe omgeving. Zelfs een dader kan, na het inzicht krijgen wat hij of zij heeft veroorzaakt, met ernstige schuldgevoelens te maken krijgen.

Pesten raakt persoonlijk. Gevolgen van pesten zijn enorm. De stress die iemand ervaart door uitsluiting en pesten is heel groot. Mensen die het in hun directe omgeving meemaken, maken zich veel zorgen en ondervinden ook stress. Door stress gaan mensen slechter presteren, kunnen er vele gezondheidsproblemen optreden en kunnen er door concentratieverlies gevaarlijke situaties ontstaan.

Pesten raakt op ieder niveau. Overal kan pesten voorkomen. Van de werkplaats tot de directiekamer. Van laag tot hoog opgeleid, van klein tot grootbedrijf. Tussen mannen en vrouwen, tussen oud en jong, tussen vaste kracht en uitzendkracht. In alle branches en in alle organisatievormen.

Maar vooral; pesten raakt ons. En dat geldt voor ons allemaal! Niet alleen het slachtoffer maar iedereen die er (ook zijdelings) mee te maken krijgt of het ziet gebeuren. We worden er verdrietig van, verliezen plezier in wat we doen en ervaren een omgeving waarin pesten voorkomt als negatief.

Daarom deze stichting en dit magazine : laat pesten je raken en sta op voor preventie ervan. Zo voorkomen we nieuwe slachtoffers en veel leed.



Vertrouwenspersoon bij de Politie

Interview met Leroy Vrijhoef, vertrouwenspersoon bij team Haarlemmermeer, eenheid Noord-Holland

Nadat Leroy in 2012 zijn opleiding had afgerond, zag hij in 2014 een vacature waarin gevraagd werd om een vertrouwenspersoon binnen het basisteam Haarlemmermeer waar hij op dat moment werkzaam was. Binnen het basisteam was op dat moment maar één persoon die deze rol vervulde. Leroy vindt het belangrijk dat wanneer iemand een vertrouwenspersoon wil spreken hij/zij een keuze heeft. Leroy is van mening dat mannelijke collega's die een gesprek willen voeren zich wellicht prettiger voelen bij een mannelijke collega. Door zijn open houding is Leroy goed benaderbaar en nemen collega's hem in vertrouwen. Dit waren twee redenen om op die vacature te solliciteren. In zijn rol als vertrouwenspersoon vindt Leroy het belangrijk dat zijn gesprekspartner de dialoog aangaat met degene met wie hij/zij een conflict heeft. In gesprekken reikt Leroy handvatten aan en treedt hij op als bemiddelaar in gesprekken.

Samen met een vrouwelijke vertrouwenspersoon bedient Leroy het basisteam Haarlemmermeer. Binnen de politie-eenheid Noord-Holland zijn er 32 vertrouwenspersonen werkzaam. Om de maand vindt een intervisiedagdeel plaats onder leiding van de centrale vertrouwenspersoon van de eenheid, waarin onderling casussen besproken worden. Om de andere maand houden ze een terugkom- of themadag, waarin er sprekers en rollenspelacteurs worden uitgenodigd om kennis en vaardigheden te verdiepen en te verbreden. Daarnaast komen de vertrouwenspersonen van heel politie Nederland eens per jaar bij elkaar om ervaringen uit te wisselen.

In de praktijk

Sinds 2014 krijgt Leroy per jaar enkele collega's te spreken over een voor hen belangrijke zaak of collega's die even hun verhaal kwijt willen en/of een luisterend oor nodig hebben. Sommige collega's ervaren toch een drempel om naar een vertrouwenspersoon te stappen, maar Leroy probeert hun schroom altijd zoveel mogelijk weg te halen. Het gesprek zal altijd binnen vier muren blijven omdat Leroy als vertrouwenspersoon een geheimhoudingsplicht heeft en de collega zelf altijd de regie blijft houden. Voor het gesprek geeft de vertrouwenspersoon altijd nog uitleg over wat hij wel en niet kan.



Als vertrouwenspersoon wil hij zijn gesprekspartners veiligheid bieden, maar stelt ze ook vragen waarbij de eigen rol van collega binnen een conflict verduidelijkt wordt. Wat de een ervaart als pesten, is voor de ander wellicht een terugkerende grap. Vaak brengt Leroy de collega's samen voor een gesprek waarin de collega's met elkaar de dialoog aangaan.

Het aantal meldingen is geen afspiegeling van wat er bij de politie realiteit is, denkt Leroy.



Voor veel collega's is de drempel toch erg hoog. Wel heeft de toneelvoorstelling RAUW ervoor gezorgd dat het gesprek over integriteit, het signaleren en voorkomen van (seksuele) intimidatie, PTSS, discriminatie en pesten op gang is gebracht. De voorstelling RAUW is een initiatief van de afdeling Veiligheid Integriteit en Klachten (VIK) samen met een professionele acteursgroep om te laten zien wat de kernwaarden van de politie zijn en waar die mee in conflict kunnen komen. Meer informatie hierover is te vinden op <https://plezant.nl/voorstellingen/rauwl/>.

Een voorbeeld dat Leroy bij is gebleven, is een collega die stelselmatig buitengesloten werd door een andere collega. Tijdens de dialoog kon de collega die buitengesloten werd zijn pijnpunten delen, waarop de ander kon reageren. Het werd duidelijk dat de andere collega de buitengesloten collega in eerste instantie niet begreep. Het gesprek

werd besloten met een handdruk. Hoewel het nooit de beste vrienden zullen worden, kunnen ze wel weer goed samenwerken.

Als zo'n gesprek niet werkt of niet gewenst is, kunnen vertrouwenspersonen andere handvatten bieden of doorverwijzen naar bijvoorbeeld een coach.

Verschil maken

Op de vraag of hij het gevoel heeft verschil te kunnen maken, antwoordt Leroy enthousiast "Jazeker!". Als hij gesprekken heeft gevoerd, observeert hij daarna wat de werking ervan is in zijn team. Daarmee maakt het, zoals hij zegt, ook verschil op de hele werkvloer. Mensen spreken elkaar sneller aan op elkaars gedrag en op elkaars grappen, en bewaken hun eigen grenzen beter. De collega's maken gebruik van de handvatten die Leroy heeft aangereikt.

Enige jaren geleden heeft er binnen de politie een grote reorganisatie plaatsgevonden, waarbij er collega's zijn die niet gelukkig zijn met de (soms ingrijpende) veranderingen

daarin, zoals onder andere nieuwe werkplekken, andere werkzaamheden of een toename van druk. Dit zorgt vaak voor een sterker groepsgevoel, waarbij klagen over deze veranderingen een bindende factor is. Het sterkere groepsgevoel kan gezien worden als positief, maar de negatieve stemming kan zorgen voor wrijving, uitsluiting en pestgedrag.

Kenmerkend voor de politiecultuur is de galgenhumor, vooral bij de collega's die veel meemaken op straat. Velen onder hen hebben die humor nodig om zich af te kunnen reageren en om de situatie te kunnen relativeren. Men vindt dat je maar tegen een stootje moet kunnen. Van oudsher kent de politie een machocultuur, maar de scherpe kanten zijn daar zeker vanaf sinds de toename van de diversiteit door de komst van vrouwen en mensen met een etnische of LHBT-achtergrond binnen het korps. De toename van diversiteit in het team van Leroy zorgt gelukkig niet voor een toename van pestgedrag. Collega's met een etnische of LHBT-achtergrond worden over het algemeen goed opgenomen binnen basisteam Haarlemmermeer. Collega's staan open voor de achtergrond van deze collega's.

Zelf gepest

Tijdens de basisschooltijd was Leroy een wat dikker jongetje dat daar iedere week wel een paar keer mee werd gepest, wat nog een jaar doorging op de middelbare school. Om te voorkomen dat hij een mikpunt zou blijven, is hij zelf mee gaan doen met pesten. Dat heeft hij ongeveer een schooljaar gedaan.



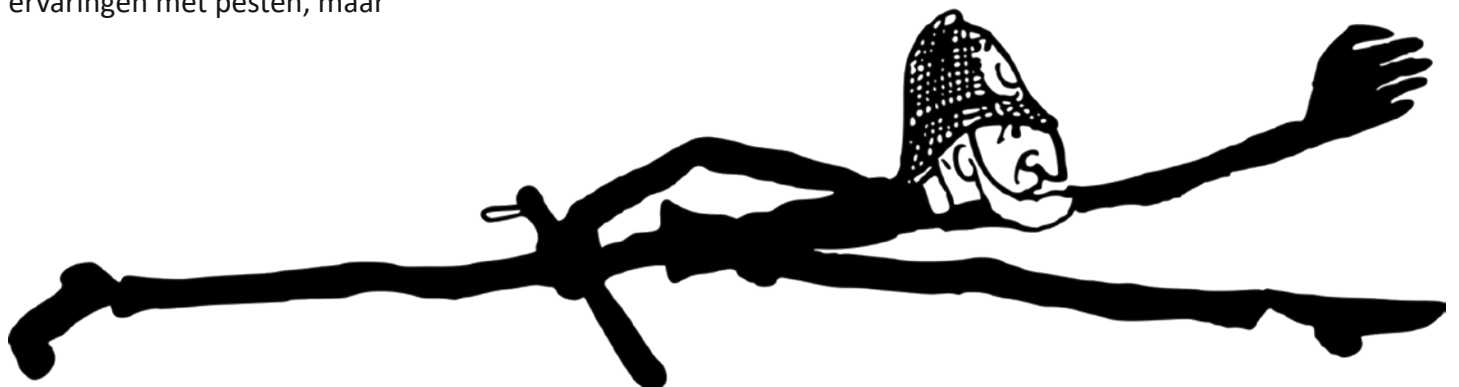


Achteraf gezien weet hij dat het niet goed was en was zich toen niet goed bewust van de mogelijke consequenties. Als Leroy nu weer voor die keuze zou staan, zou hij het niet weer doen. Tot de echte pesters kon hij echter niet worden gerekend, want toen al nam hij het ook op voor de gepeste kinderen. Op het werk heeft hij zelf geen ervaringen met pesten, maar

toen hij nog zwaarder woog, werd hij wel een aantal keer geconfronteerd met begroetingen als "Hé dikke!". In het begin kon hij dat nog goed hebben, maar hij merkte dat de grens van het toelaatbare naderde en heeft die grens toen kenbaar gemaakt. Sindsdien heeft hij het niet meer gehoord.

Weten wat je grenzen zijn, deze bewaken en direct en open erover communiceren zodat het niet opgekropt wordt. Bewust worden van wat je zegt en wat dit voor een ander kan betekenen. Daar gaat het Leroy om.

Door Martijn Zuiderduin



Hoe overleef ik pesten?



Ach, zeik niet zo! Het was maar een geintje. Zit je daar nog steeds mee, joh? Laat je niet zo kennen! Een kleine greep uit mijn verzameling van zinnen, die gepeste mensen te horen krijgen. Ik sprak ze via de mail of in het echt na publicatie van mijn boek.

Of het pesten nu op de basisschool, op de middelbare school, tijdens studie, thuis, op de werkvloer of in het bejaardentehuis plaatsvindt. In alle media (tv of sociale media) wordt meestal alleen gerept over het voorkomen van pesten of over het pesten

zelf (fysiek, verbaal of via de sociale media). Er wordt niet of weinig gesproken over de ideale 'ontsnapping' uit een pestsituatie of over het leven na het pesten. In mijn eigen geval kun je eerder spreken van een vlucht dan een ontsnapping.

© Ries van Wendel de Joode



Dankzij mijn ouders ben ik gevlucht naar een andere middelbare school, nadat ik twee jaar lang geteisterd werd door drie jongens. Dat was mijn redding.

Achteraf was een andere aanpak wellicht beter geweest.

En daarmee doel ik op een interventie in de klas waarin ik gepest werd. Het had mij geholpen als ik, een 14-jarige puberjongen, destijds achter de ware reden van het pesten was gekomen. Zij, de pesters, voelden namelijk zich net zo onveilig als ik en waren bang om zelf het mikpunt van pesterijen te worden. Het had mij inzicht kunnen verschaffen over hen en minder wantrouwen naar nieuwe mensen in mijn leven. Dit valt makkelijk te vertalen naar een werksituatie. Collega's die pestgedrag vertonen doen dit zelden, omdat ze er intens van genieten. Er is altijd oorzaak en gevolg. Misschien zit hij of zij (een werkgever of collega) zelf niet lekker in de vel of botsen jullie karakters met elkaar. Twijfel niet aan jezelf! Ook de pesters moet kennis krijgen van alle gevolgen van pesten. Zeg nou zelf, als je weet welke heftige gevolgen (van sociale angst tot aan zelfmoord) het bij iemand teweeg kan brengen, dan denk je wel twee keer na of je daar schuldig aan wil zijn.

Ik sprak een leraar die vroeger gepest werd.

Hij sprak over de middengroep: mensen in een groep die jou wél zien zitten of ze nu participeren in het pesten of niet. Vele jaren na het pesten hoorde hij - tijdens een reünie - van enkele oud-klasgenoten dat zij hem

ontzettend waardeerden om wie hij was. 'Had ik dat maar eerder geweten,' vertelde hij mij. 'Dan had ik me niet zo alleen gevoeld en mezelf niet zo gehaat.' In een klas, in een voetbalteam of op de werkvloer. Zo'n middengroep is er altijd. Helaas durft niet iedereen toe te geven tot die groep te behoren. Wellicht durven ze het wel als jij, als gepeste, toenadering zoekt. Het valt te proberen en het vergt veel moed. Spreek af op 'veilig' terrein en vraag die klasgenoot, teamgenoot of collega of zij weten wat het pesten met jou doet. Samen sta je nu eenmaal sterker. Kortom, een succesvolle interventie kan een oplossing zijn. Idealiter gebeurt dit door een onafhankelijke mediator met ervaring op dit gebied. In mijn tijd was die er nog niet. Tegenwoordig lijkt mij dit een taak van een leraar of een arbo-arts. Is het leven tijdens het pesten al een hel, het leven na het pesten is in de meeste gevallen nog zwaarder. Hoe kan je genezen van de gapende wond, die het achterlaat? Ik ben van mening dat erkenning van de impact van het pesten een grote rol moet spelen in de genezing.

Een sukkel. Een watje. En een slachtoffer.

Zo heb ik me jarenlang gevoeld. Ik weet zeker dat dat gevoel veel eerder was verdwenen als één van de vele therapeuten, die ik heb bezocht in mijn leven, mijn gevoel en mijn gedragingen als normaal had bestempeld. Acceptatie is een volgende stap. Schaam jezelf niet over wat je is overkomen. Mij hielp het enorm om erover te praten met vertrouwde familieleden en vrienden. Accepteer dat je gepest bent!



Zeker net zo belangrijk is het stappen uit je slachtofferrol. Ik kan met gemak tientallen situaties beschrijven waarin ik me slachtoffer voelde, terwijl ik het niet meer was. Sowieso vind ik het woord 'slachtoffer' niet passen. Zie jezelf als overwinnaar. Je hebt het overleefd. Hoe sterk ben je dan wel niet? Heel sterk kan ik je vertellen. Gebruik die kracht om nieuwe uitdagingen aan te gaan en te overwinnen. En dat kan voor ieder individu iets anders zijn. Laat je leven niet beheersen door iets wat anderen jou hebben aangedaan. Probeer te relativiseren. Dat is misschien makkelijker gezegd dan gedaan. Het heeft mij geholpen – mede dankzij mijn werk als coassistent in het ziekenhuis – om te zien dat er mensen in de wereld zijn die het slechter hebben dan ik. Daardoor kreeg ik het besef van wat ik nog wél kon en, nog belangrijker, dat ik mogelijkheden bezat om andere mensen te helpen. Lichamelijk en geestelijk. Vooral dat laatste gaf mij kracht en zelfvertrouwen. Bijvoorbeeld vrijwilligerswerk en het delen van jouw ervaringen met anderen kunnen daar onderdeel van zijn.



Assertiviteitstrainingen, weerbaarheidstrainingen, presentatiecursussen.

Zo maar een greep uit alle hulp, die hulpverleners of internet je kunnen bieden. Ik heb alles geprobeerd, maar niets hielp. Het enige dat ik daarmee wil zeggen is, dat je voor jezelf moet uitzoeken wat het beste bij je past. Mijn route naar genezing ging via theatersport, presentatielessen van een professor tijdens mijn coschappen, verre reizen en mijn werk in de psychiatrie. Diegenen die ik geïnterviewd heb voor mijn boek hebben het over het zoeken naar een podium en je passie delen. Houd je van schaken, meld je aan bij een schaakclub. Houd je van zingen, zoek een zangclub. Jouw passie delen met anderen geeft een saamhorigheidsgevoel. Het podium krijg je vanzelf als je in een omgeving bent waar anderen jou waarderen.

Yoga en andere meditatietechnieken kunnen ook van grote waarde zijn. Voel wat er geestelijk en lichamelijk met je gebeurt gedurende een training, in een groep of 1 op 1 met iemand. Weet wat jouw comfortzone is. Reikt het tot de stoel waarop je zit of tot aan de eerstvolgende persoon? Na het pesten was ik een totaal ander mens: gesloten, onzeker en eenzaam. Ontdek wie je bent. Dat heeft mij enorm geholpen. Wat zijn je angsten? Hoe zien anderen jou? Wie wil je zijn? Voel jezelf niet altijd persoonlijk aangevallen. Of dat nu in een relatie is of in je nieuwe baan. Oordeel niet te snel over (nieuwe) mensen, maar probeer de oorzaak van een bepaald gedrag te achterhalen. Elke handelwijze is het resultaat van het verleden. Wordt niet alleen

geestelijk sterker, maar ook fysiek. Sporten was voor mij zowel een uitlaatklep als een boost voor mijn zelfvertrouwen.

De titel van mijn boek (lees: Laat je niet verpesten) zegt genoeg.

Er is wel degelijk een leven na het pesten. Ook al zal het niet eenvoudig zijn. Ik heb er in ieder geval mijn missie van gemaakt om iedereen daarvan

bewust te maken. Mijn boek was de eerste stap. Lezingen zijn de volgende. Daarin eindig ik altijd met het volgende: 'Denk in mogelijkheden in plaats van beperkingen. Wat kun je nog wel? Ga met die mogelijkheden nieuwe uitdagingen aan! En begin met kleine stapjes. Na iedere uitdaging breiden je mogelijkheden vanzelf uit en worden je beperkingen kleiner. Krijg de controle over je leven terug!



Het grote belang van de OR bij tegengaan van ongewenst gedrag

De beste manier om pesten op de werkvloer tegen te gaan is door een positieve, teamgerichte bedrijfscultuur na te streven. Zo is er geen voedingsbodem voor pestgedrag. In de praktijk is het voor een slachtoffer vaak moeilijk om het onderwerp in de organisatie aan te kaarten, ook omdat in 50 procent van de gevallen de leidinggevende betrokken is bij het pestgedrag. We denken vaak wel aan een vertrouwenspersoon maar dit is zeker niet afdoende en deze kan ook alleen geen vuist maken indien nodig. Daarom is het zo ontzettend belangrijk om signalen altijd serieus te nemen en te onderzoeken. De OR heeft een wezenlijke rol bij pestbeleid. Door hun contact met collega's en de aanwezigheid op de werkvloer zijn ze goed op de hoogte van wat er in een organisatie speelt. De OR is een verbindende factor tussen werkgever en werknemers.

Bij pesten binnen organisaties is er meestal meer aan de hand dan een incident. Negatief gedrag is zelden incidenteel. Dat vraagt om een organisatie brede insteek.

Ondernemingsraden zijn uitermate geschikt om pesten organisatie breed op te pakken

Workshop 'OR aan zet'

Preventie en een goed beleid zijn belangrijk. Bij deze workshop speciaal voor de OR staat de vraag centraal: Hoe kan de OR een goede bijdrage leveren aan het voorkomen en aanpakken van PSA (psychosociale arbeidsbelasting)?



Wat kunt u verwachten?

Na het volgen van deze workshop heeft de OR een bruikbaar actieplan opgesteld. Ook heeft men antwoorden op de vragen:

- Welke vormen van pesten komen het meeste voor?
- Wanneer wordt plagen pesten?
- Hoe vaak komt pesten op de werkvloer voor?
- Wat is de rol van leidinggevenden?
- Wat is de rol van de OR?
- Hoe kan je ongewenst gedrag voorkomen?
- Hoe maak je een beleid rondom ongewenst gedrag?
- Hoe zorg je ervoor dat dit beleid actief wordt nageleefd?

Wat vonden OR leden van deze workshop?

OR Gemeente Waterland: "Goed in kaart gebracht wat de OR te doen staat"

OR internationale organisatie: "Veel herkenning, alle afdelingen binnen de organisatie zo een workshop geven!!"

en de OR van gemeente Den Haag schreef: "De OR heeft nu echte handvaten gekregen"



Durf jij op te staan tegen pesten?



“Als je boven het maaiveld uitsteekt, gaat je kop er af.”

Dat waren de woorden, die een vriend mij meegaf, toen ik op latere leeftijd alsnog een HBO opleiding startte. Ik begreep hem niet zo goed op dat moment, maar durfde niet om uitleg vragen, omdat ik bang was voor dom aangezien te worden...

In mijn tienertijd was het mij niet gelukt mijn middelbare opleiding te voltooien. Als perfectionist en controle freak kon ik met geen mogelijkheid aan mijn eigen eisen voldoen. Maar ook niet aan de verwachtingen van mijn vader. Een negen was, volgens hem, immers geen tien. En als je een tien gehaald had, dan was het tentamen niet moeilijk genoeg geweest. Niet cum laude afstuderen zou niet lukken, dus dan maar geen diploma. En ik brak de opleiding af drie maanden voor het eindexamen.

Altijd was ik als tiener maar bezig met school en presteren. Hoge cijfers waren het doel.

Echt aansluiting met mijn leeftijdgenoten had ik niet. Geen tijd voor. En mijn moeder... ook een controle-freak en een perfectionist... accepteerde geen vriendinnetjes thuis. Die maakten namelijk het huis vies... Sociale vaardigheden opdoen was er toen niet echt bij...

Gedurende mijn schoolloopbaan was ik het bekende muurbloempje. Ik voelde me buiten gesloten. Ik hoorde nergens bij. Ik voelde me nergens thuis. Dat voelde als pesten... Werd ik toen al gepest? Of waren het omgevingsfactoren? In hoeverre heb ik hier zelf een bepalende rol in gehad.

Mijn mazzel was dat het in Nederland mogelijk is, om via de 21-plus toets, zonder middelbare opleiding, toch een HBO opleiding te volgen. Ik hoefde alleen maar Nederlands en rekenen op groep 8 niveau te halen. Appeltje eitje...

En het lukte! Ik werd als dertiger toegelaten tot een HBO opleiding. Maar toen begon de uitdaging...

Met een echtgenoot (niet gediagnosticeerd) autistisch en drie kinderen wilde ik de deeltijd opleiding zo snel mogelijk afronden. Een vierjarige opleiding in drie jaar afronden werd het streven. Ook dat lukte. Een ware prestatie waarbij mijn hele sociale leven drie jaar lang op een heel laag pitje kwam te staan. Alles draaide om de opleiding... en ook hier viel ik daardoor weer buiten de boot. Zowel op de opleiding als in mijn privé leven. Ik deed te hard mijn best en hoorde er weer niet bij... Pesten? Of eigen toedoen?

Ik maakte mezelf wijs dat erbij horen er niet toe deed. De opleiding was immers het middel dat leidde tot een doel! En dat doel was door middel van werk zorgen dat het gezin boven de armoede grens uit zou komen...

Voor aleer ik het diploma op zak had, was ik al voorzien van een aanstelling. Doel bereikt. Nou kon ik mij richten op collega's en collegialiteit, op een sociaal leven. Al snel bleek dat niet zou eenvoudig te zijn. Ik had een heel



andere denkwijze en aanpak dan de gemiddelde collega. Ik werd mikpunt van moeilijk verstaanbare opmerkingen of ik werd (weer?) buiten gesloten, genegeerd. Langzaam begon de betekenis van 'het maaiveld' tot mij door te dringen...

Een nieuwe directeur arriveerde. En toen begonnen de problemen. We spraken echt een andere taal. Ik werd door hem als een klein kind behandeld in bijzijn van collega's, maar zelfs ook van bezoekers. Ik vond de situatie ondraaglijk worden en koos eieren voor mijn geld. Vooraleer dit tot een arbeidsconflict zou uitmonden, ging ik zelf actief op zoek naar een andere baan. En dan zouden de problemen vanzelf opgelost zijn...

En die baan werd snel gevonden. Leuke werkomgeving met leuke collega's. Helaas... wat eerst een warm bad leek, bleek al gauw een wespennest te zijn. Maar ik vond het werk leuk. Gesprekken stopten als ik erbij kwam. Informatie werd achter gehouden; 'vergeten' door te geven. Dit voelde niet goed. Maar wat kon ik er tegen doen. Als ik wel eens iemand er naar durfde vragen, kreeg ik te horen dat dit aan mij lag en dat ik hier niet zo zwaar aan moest tillen. Pesten? Maar ik liet me niet weer weg pesten... dan stond ik maar weer 'mooi' te wezen tegen de muur!

Op een gegeven moment veranderde er iets. Nog steeds geen idee wat het geweest is... Ik hoorde er nu wel bij! Ik werd gevraagd deel te nemen aan activiteiten. Kreeg op tijd alle info door. Wat fijn! Eindelijk! En toen bleek dat een nieuwe collega het nieuwe slachtoffer was. Maar dat was niet de bedoeling! Dat wou

ik niet! Ik had totaal geen belang in erbij horen als een ander dan moest ervaren hoe ik me al die jaren gevoeld had! Maar het bad was wel lekker warm... en wilde ik weer tegen de muur in de kou?

Voorzichtig ging ik tegengas geven. In gesprekken waarbij de nieuwe collega over de kam werd gehaald, ging ik vergoelijkende woorden spreken. Deze werden meteen van tafel geveegd en ik vond het moeilijk om mijn stem harder te laten horen. Mijn innerlijke stem schreeuwde het wel uit. Dit was onrechtvaardig! Hier kon en wilde ik niet aan meedoen.

Ik zocht de nieuwe collega elke week een paar keer op en bood deze mijn hulp aan. Dit werd heel erg gewaardeerd. Maar het negeren, het stoken en de kwaadsprekerij gingen door. Ondanks mijn voorzichtige pogingen verandering te brengen in de zienswijze van mijn collega's ten opzichte van de nieuwe

collega bleef het getreiter gewoon doorgaan...

Ik was niet dapper en krachtig genoeg om direct tegen mijn collega's op te treden, maar ik kon nog wel iets meer doen dan alleen persoonlijke steun bieden. En dat ging ik doen ook. Ik ging naar de directie en deed melding van pestgedrag! Wat was ik blij te horen dat de nieuwe collega net de dag ervoor ook de stoute schoenen had aangetrokken en naar de directie was gestapt. De directeur waardeerde mijn effort heel erg en vroeg om vooral de nieuwe collega te blijven ondersteunen. Maar ook om de collega's krachtig toe te spreken als ik weer getuige was van achterklap of achter houden van informatie. Ik vertelde dat ik het heel moeilijk vond om mensen rechtstreeks op hun gedrag aan te spreken. Hij reageerde vriendelijk doch resoluut op dat hier dan een leerpunt voor mij lag. En dat hij het volste vertrouwen had dat ik daar ook wat mee zou doen...





Ik heb een speerpunt ! En dat wil ik actief aanpakken! Een stevige zelfreflectie is wel aan de orde... Wat is mijn rol in het geheel?

Ik wil namelijk dapper zijn, overzicht houden en alles blijven zien. En als dat betekent dat ik mijn nek moet uitsteken (lees: mijn kop boven het maaiveld uitsteken), dan is dat maar zo! Ik wil blijven streven naar rechtvaardigheid, dit betekent: opkomen voor een ander, maar zeker ook voor jezelf. Zie het als life-saving lessen in het vliegtuig. Als de zuurstofmaskers uit het plafond zakken is het advies altijd om eerst je eigen masker op te zetten voor je de hulpbehoevende persoon naast je helpt met het aandoen van het masker!

Al snel na mijn goede voornemen was ik getuige van gemopper in de kantine. Het ging over gebrek aan reactie op een oproep voor vrijwilligers. "En die nieuwe deed natuurlijk ook niet mee!". Uit mijn persoonlijke contact wist ik dat 'die nieuwe' niet eens op de hoogte gesteld was over deze actie. Tijd voor actie. Ik trok mijn stoute schoenen aan en vroeg of 'de nieuwe' überhaupt op de hoogte was. Het stilzwijgen op dat moment sprak boekdelen! Ik reageerde nu heel vinnig dat als je iemand buiten spel zet door geen informatie door te geven, dan hoef je ook niet verbaasd te zijn als diegene niet mee doet. Er werd verontschuldigend gemompeld dat ik hier een punt had.

De volgende dag kwam de 'mopper-collega' mij vertellen over de onverwachte reactie van de nieuwe collega op de alsnog verstuurd nieuwsbrief. Ik voelde blijdschap en trots. De actie had best stress gegeven, maar het was de moeite waard. Ik had de eerste stap op mijn nieuwe pad gezet!

Heb jezelf lief! En zorg eerst voor jezelf! Accepteer geen pestgedrag! Niet jegens een ander, maar zeker niet jegens jou!

Maak van mijn 'speerpunt' ook jouw speerpunt en laten we samen het gevecht aangaan tegen pesten!

An O'Nimus



Mijn profielwerkstuk



Toen ik 13 jaar oud was kreeg ons gezin te maken met gevolgen van pesten op de werkvloer.

Het was moeilijk om te zien hoeveel het pesten deed met iemand uit mijn directe omgeving. Niemand zou op deze manier zoveel verdriet, onmacht en soms enorme uitputting moeten ervaren, omdat iemand het op je voorzien heeft en je ernstig ziek kan maken. Blijkbaar zonder gevolgen voor de pester.

Werk vormt een belangrijk deel van de basis van je leven. Het verschaft je een dagbesteding waar je vaak plezier aan beleeft en waardoor je structuur en richting krijgt in het leven. Bovendien zorgt het voor een inkomen, waar mensen van afhankelijk zijn. Ik merkte dat vooral de angst voor het verdwijnen van het werk en het inkomen heel veel impact hadden.

Omdat ik van zo dichtbij zag wat pesten op de werkvloer met mensen deed en merkte dat er nog veel te weinig gedaan werd aan de hulp voor de gepeste mensen, wist ik al lang voor ik examen VWO deed dat ik mijn profielwerkstuk zou willen wijden aan dit onderwerp.

Ik heb het werkstuk geschreven voor het vak Economie en heb onderzocht wat de emotionele gevolgen zijn van het pesten en wat de economische gevolgen daarvan zijn. Na het onderzoeken van de gevolgen, heb ik onderzocht wat er aan de gevolgen gedaan zou kunnen worden en hoe de gevolgen voorkomen zouden kunnen worden. Dit vond ik het lastigste deel van mijn profielwerkstuk, omdat voor de meeste oplossingen samenwerking nodig is van de drie partijen in een pestsituatie; overheid, werkgever en werknemer.

Ik kwam erachter dat de economische gevolgen van het pesten op de werkvloer enorm zijn. Naast financiële gevolgen voor het slachtoffer, kost het de staat veel geld aan juridische kosten en uitkeringen. Zorgverzekeraars draaien op voor hoge kosten in de gezondheidszorg. En uiteindelijk kost het ook de werkgever geld.

Wat ik bijzonder vind, is dat ondanks dat het pesten ook voor de werkgever veel kosten met zich meebrengt, er toch veel werkgevers zijn die het pesten niet aanpakken of het pesten zelfs stimuleren. Blijkbaar is het pesten van een werknemer voor de werkgever zo (on)belangrijk, dat het wel wat geld mag kosten!!

Ik heb van dichtbij meegemaakt dat iemand slachtoffer was van pesten op de werkvloer en wist dus wel dat het vaker voorkomt, toch ben ik tijdens mijn onderzoek veel verbazende cijfers tegengekomen. Ik ben vooral geschokt over het hoge aantal

zelfdodingen die gerelateerd zijn aan pesten op de werkvloer, zo'n 200-300 per jaar. Het verbaast me dan ook dat de overheid zo weinig doet aan iets wat zo dodelijk kan zijn.

Ik vond het leuk om onderzoek te doen voor mijn profielwerkstuk en heb meer inzicht gekregen in de huidige stand van zaken omtrent dit onderwerp. Ik heb gezien dat er veel wetgeving is die de werknemer zou kunnen helpen, maar dat de wetgeving vaak niet gehandhaafd wordt. Daarom denk ik dat het belangrijk is dat onze wetgever erop toe gaat zien dat handhaving sneller en eenvoudiger wordt.



Toen ik startte met mijn profielwerkstuk, begreep mijn leerkracht economie niet zo goed wat pesten op de werkvloer te maken heeft met economie. Toen zij mijn profielwerkstuk uiteindelijk las en zag welke economische gevolgen pesten op de werkvloer met zich meebrengt, was ze met mij eens dat dit een zeer goed onderwerp is voor het vak economie.



Pesten op de werkvloer



Een grapje op zijn tijd moet kunnen, het verlevendigt zelfs de werksfeer. Maar wanneer iemand structureel voor schut wordt gezet, is het niet meer grappig.

In dit artikel zal nader worden ingegaan op de verschillende juridische kaders welke door de Nederlandse wetgever zijn geschetst om pestgedrag op de werkvloer tegen te gaan. Elk juridisch kader zal worden gevolgd door een voorbeeld uit de praktijk.

Arbowet

Op grond van artikel 3 van de Arbeidsomstandighedenwet draagt de werkgever de primaire

zorg voor de veiligheid en de gezondheid van de werknemers inzake alle met de arbeid verbonden aspecten. De werkgever is verplicht een beleid te voeren dat is gericht op de voorkoming en beperking van psychosociale arbeidsbelasting. Onder psychosociale arbeidsbelasting wordt verstaan: factoren in de arbeidssituatie die stress teweeg brengen zoals seksuele intimidatie, pesten, werkdruk, agressie en geweld.

Om een goed Arbobeleid te kunnen vormgeven, is de werkgever verplicht alle risico's op het gebied van veiligheid, gezondheid en welzijn in kaart

te brengen in een zogeheten Risico-inventarisatie en -evaluatie. Daarnaast moet de werkgever een Plan van Aanpak opstellen met daarin maatregelen ter voorkoming van de geconstateerde risico's. Het is voor de werkgever van groot belang om een helder omschreven Arbobeleid te hebben én uit te voeren. De Inspectie SZW controleert regelmatig of werkgevers zich aan de regels houden. Bij overtreding kan de Inspectie SZW diverse maatregelen opleggen, variërend van een waarschuwing tot een strafrechtelijk onderzoek.

Uitspraak van de Rechtbank Amsterdam, 17 februari 2017

Een werknemster meent dat collega's achter haar rug roddelen over haar in verband met verdovende middelen. Zij ontleent dit vermoeden aan het feit dat zij op een gegeven moment bij de lift stond en het gesprek tussen een aantal collega's stilviel. Ook vindt zij dat ze met de nek wordt aangekeken. Collega's X en Y vinden het ernstige beschuldigingen en zijn van mening dat de werknemster de beschuldigingen niet hard kan maken. Het uiten van deze beschuldigingen is volgens de werkgever erg onprofessioneel.

Na een periode van ziekte, keert de werknemster weer terug in de organisatie. De werkgever is verplicht om de werknemster in haar eigen functie terug te plaatsten opdat hij haar eigen werkzaamheden weer kan hervatten. De werkgever verzuimt



echter dit te doen omdat zij van mening is dat de werkneemster ernstig verwijtbaar heeft gehandeld en dat het vertrouwen is geschonden.

De werkneemster start een procedure om terugkeer naar het eigen werk af te dwingen. De werkgever neemt in de procedure het standpunt in dat de werkneemster haar beschuldigingen over pesten eerst moe(s)t bewijzen. De werkgever miskent hiermee volgens de rechter echter dat het aankaarten door werkneemster van door haar ervaren ongewenst gedrag juist het startpunt had moeten zijn van nader onderzoek, waarbij de werkgever vanuit een neutrale positie het voortouw had moeten nemen. Dit volgt onder meer uit de gedragscode voor integriteit van de werkgever. Door zich passief op te stellen en steeds te benadrukken dat werkneemster niet professioneel handelde, was het volgens de rechter niet de werkneemster maar juist de werkgever die verwijtbaar handelde.

De kantonrechter oordeelt dan ook dat de werkgever de arbeidsverhouding moet herstellen en dat hij gehouden is om de werkneemster weer toe te laten in haar eigen functie.

Zorgplicht

Naast de Arbowet beschermt ook het Burgerlijk Wetboek werknemers impliciet tegen pestgedrag. Op grond van artikel 7:658 BW heeft de werkgever namelijk een zorgplicht voor het creëren van een veilige werkomgeving. Om dit te kunnen realiseren, moet de werkgever maatregelen nemen

en aanwijzingen geven die redelijkerwijs nodig zijn om te voorkomen dat een werknemer in de uitoefening van zijn werkzaamheden schade lijdt.

Indien een werknemer schade lijdt, geldt dat de werkgever verantwoordelijk is voor deze schade, tenzij de werkgever kan aantonen dat de zorgplicht is nagekomen of dat de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid aan de zijde van de werknemer.



Schade als het gevolg van pesten zal vaak van psychische aard zijn. Psychisch letsel heeft echter vaak niet één, maar vaak juist meerdere oorzaken. Het is daarom lastig voor een werknemer om aan te tonen dat schade als het gevolg van pesten is ontstaan in de uitvoering van zijn werkzaamheden.

Uitspraak van de Centrale Raad van Beroep, 23 maart 2006

Een werknemer lijdt aan diverse psychische aandoeningen die hem blijvend arbeidsongeschikt maken. De werkgever heeft de

werknemer (eervol) ontslagen wegens ongeschiktheid tot het verrichten van zijn arbeid. Bij het ontslag zijn aan hem geen voorzieningen, vergoedingen of schadeloosstellingen toegekend.

Het geschil spitst zich toe op de vraag of werkgever de werknemer enige vorm van vergoeding heeft mogen onthouden. De CRvB (de Raad) acht het aannemelijk dat de werknemer in de uitoefening van zijn werkzaamheden jarenlang te lijden heeft gehad van intensief

en stelselmatig pestgedrag van een aanzienlijke groep collega's. Dat het daarbij slechts zou gaan om 'puberale uitbundigheid of om algemeen gebruikelijke plagerijen ter versterking van de korpsgeest', kan de Raad niet onderschrijven. Uit verklaringen van collega's komt overtuigend naar voren dat sprake was van kwellerij en van getreiter dat de grenzen van het toelaatbare verre overschreed.

De werknemer bleef altijd beheerst reageren en zocht steun bij de leidinggevenden om de werksfeer te verbeteren, maar hier werd geen gehoor aan gegeven.



Problem



Van serieuze pogingen om het pestgedrag te corrigeren, is volgens de Raad niets gebleken.

De Raad oordeelt dat in dit geval moet worden gesproken van blootstelling aan werkomstandigheden die objectief gezien een buitensporig karakter droegen ten aanzien waarvan de

werkgever zijn zorgplicht om de werknemer in bescherming te nemen heeft verzaakt. Dientengevolge heeft werkgever de werknemer niet elke vorm van vergoeding mogen onthouden.

Gelijke behandeling

Het wetboek verbiedt discriminatie. Dit is in de Grondwet verankerd, maar ook op een aantal andere plekken in wetgeving, zoals in de Algemene wet gelijke behandeling, de Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte, de Wet gelijke behandeling van mannen en vrouwen en de Wet gelijke behandeling op grond

van leeftijd bij de arbeid. Op basis van deze wetten mag er geen ongeoorloofd onderscheid worden gemaakt op basis van godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, hetero- of homoseksuele gerichtheid, burgerlijke staat, handicap of chronische ziekte, leeftijd, arbeidsduur of het soort contract.

Als een werknemer wordt gepest op de genoemde gronden kan hij een klacht indienen bij het College voor de Rechten van de Mens. Het College beschermt en bevordert de mensenrechten in Nederland.

Uitspraak van het College Voor de Rechten van de Mens, 13 oktober 2015

Een werknemer geeft aan dat hij is blootgesteld aan onderhuidse pesterijen op de werkvloer. De werknemer werd steeds minder ingeroosterd en werd alleen ingezet voor simpele klussen die niet tot zijn takenpakket behoren. De werknemer

trachtte te achterhalen wat hier de aanleiding van was door met zijn telefoon opnamen te maken van gesprekken tussen de bedrijfsleiders. Op deze geluidsopnamen is terug te horen dat bedrijfsleider X tegen bedrijfsleider Y zegt: "Laat die zwarte geen andere werkzaamheden verrichten dan opruimen."



De werknemer heeft het College gevraagd te onderzoeken of de werkgever jegens hem een verboden onderscheid heeft gemaakt.



Het College oordeelt dat de werknemer de opmerking “laat die zwarte geen andere werkzaamheden verrichten dan opruimen” als kwetsend heeft kunnen ervaren. Deze uitlating is negatief en is gemaakt in verband met de huidskleur van de werknemer. Het doet daar niet aan af dat de werknemer niet aanwezig was bij het gesprek waarin de opmerking is gemaakt. De opmerking is immers op de werkvloer gemaakt en niet in de privésfeer, aldus het College. Omdat de opmerking is gemaakt door leidinggevenden, wordt deze direct aan de werkgever toegerekend. Het College komt tot de conclusie dat de werkgever een verboden onderscheid heeft gemaakt op grond van ras bij de arbeidsomstandigheden.

Verder kan de civiele rechter uiteraard een oordeel vellen over discriminatie. Zo geschiedde in deze zaak:

Uitspraak van de Rechtbank Haarlem, 26 maart 2008

Een voormalig werknemer heeft met zijn mobiele telefoon

een aantal filmpjes gemaakt met daarop gedragingen van werknemers jegens werknemer Y. De filmpjes zijn voorzien van de teksten “effe lekker stoeien met Mattie” en “homo” en zijn op de internetsite ‘Youtube’ geplaatst. Op een filmpje is te zien dat werknemer X met een vorkheftruck de stoel van werknemer Y optilt. Vervolgens maakt werknemer X seksuele schijnbewegingen, waarbij hij tegen werknemer Y zegt: “is voor jou toch heel normaal dit (...)”

In de van toepassing zijnde CAO is overeengekomen dat discriminatie op grond van huidskleur of ras, geloof, seksuele geaardheid, geslacht, alsmede seksuele intimiteiten en/of intimidatie, agressie en/of geweld niet wordt getolereerd. Overtreding zal met een disciplinaire maatregel worden bestraft; herhaalde overtreding kan een dringende reden voor ontslag opleveren. Verder is er in de CAO opgenomen dat de werknemer mede verantwoordelijk is voor de handhaving van de orde, reinheid en goede sfeer in het bedrijf.

Wanneer de werkgever op de hoogte wordt gesteld van de filmpjes, besluit de werkgever om (onder meer) werknemer X op staande voet te ontslaan wegens seksuele intimidatie van een collega en rijgedrag met een vorkheftruck in strijd met de veiligheidsvoorschriften. Voor het geval het dienstverband tussen partijen nog mocht blijken te bestaan, verzoekt de werkgever ontbinding van de arbeidsovereenkomst bij de civiele rechter.

De kantonrechter oordeelt dat over de getoonde beelden geen twijfel bestaat; de beelden laten namelijk serieus getreiter zien, dat is gericht op seksuele geaardheid en waarbij steeds dezelfde persoon het mikpunt is. Voorts staat vast dat de werknemer de veiligheidsvoorschriften heeft overtreden door volstrekt oneigenlijk gebruik van de vorkheftruck, hetgeen potentieel gevaar opleverde. Het staat voor de kantonrechter voldoende vast dat de werkgever ten gevolge van het gedrag van werknemer X geen enkel vertrouwen meer in hem heeft, mede gezien op de normen en waarden die zij in haar CAO uitdraagt. De kantonrechter zal daarom overgaan tot ontbinding van de arbeidsovereenkomst.

De Nederlandse wetgever tracht door middel van diverse juridische kaders pestgedrag op de werkvloer tegen te gaan. Het voorkomen van pestgedrag lijkt in de praktijk niet mogelijk, maar het recht ondersteunt de gepeste werknemer om in verzet te komen tegen pestgedrag.



Dit artikel is geschreven door een in het arbeidsrecht gespecialiseerd jurist, gegevens bekend bij de redactie.





UITNODIGING



Nederlandse Vereniging
van Arbeidsdeskundigen

Thema “PESTEN OP DE WERKVLOER”

De Regio Noord-oost van de NVvA organiseert een bijeenkomst rond het thema “Pesten op de werkvloer”.

In 2017 waren **ruim een half miljoen werknemers het slachtoffer van pesterijen**, waarvan 80.000 structureel. (cijfers TNO)

Een kwart van de werknemers is ooit wel eens gepest door collega's of leidinggevendenden. Het gaat dan niet om plagerijen, maar om bijvoorbeeld uitschelden, intimidatie, buitensluiten en het achterhouden van belangrijke informatie.

Pesten op de werkvloer leidt tot zo'n vier miljoen extra verzuimdagen per jaar. Dat levert werkgevers een kostenpost op van € 900 miljoen aan loondoorbetaling.

Wij hebben Laura Willemse (Stichting Pesten op de Werkvloer) en Rutger Verhoeff (Huisarts en auteur van onder andere 'Laat je niet verpesten') bereid gevonden ons mee te nemen in en te informeren over de wereld van Pesten op de Werkvloer. Voor Rutger en Laura is het de eerste keer, dat ze samen een presentatie geven.



In de voorbereiding werden ze echter zeer enthousiast om gezamenlijk hun kennis en informatie met arbeidsdeskundigen te delen. Volgens hen kunnen wij als arbeidsdeskundigen namelijk een belangrijke pion worden / zijn binnen het herkennen, bespreekbaar maken en daardoor bijdragen in oplossingen rondom het Thema Pesten op de Werkvloer. We weten zeker dat er nog lang nagepraat zal worden over deze presentatie.

Voor iedere Arbeidsdeskundige een must!!!.



Het onzichtbare ziekmakende virus: pesten op de werkvloer

Een teamwork lezing, die jouw bedrijf gezond houdt of geneest.

Door Laura Willemse, voorzitter van stichting Pesten op de Werkvloer en ex-slachtoffer en huisarts/schrijver Rutger Verhoeff.

Pesten? Nee, dat gebeurt bij ons niet. Een beetje plagen, maar meer niet. Ja, we hebben elk jaar wel een paar collega's die zich ziek melden in verband met een burn-out... Wist je dat een kwart van de werknemers in Nederland wel eens gepest is door collega's of een leidinggevende? En wist je dat ongeveer 37% van de mensen, die op de werkvloer gepest worden, burn-outklachten ervaart? Alleen vervelend voor het slachtoffer? Nee, hoor. Net zo vervelend voor collega's en werkgever. Pesten op het werk leidt tot zo'n 4 miljoen extra verzuimdagen per jaar en levert een kostenpost op van 900 miljoen euro aan loondoorbetaling. En dan hebben we het nog niet gehad over de gevolgen van de ziekmakende sfeer en de stress die het veroorzaakt onder alle collega's van het team. Want niet alleen het slachtoffer laat meer verzuim zien.

Het is geen moeilijke rekensom, iedereen kan begrijpen dat je beter functioneert en dus beter presteert in een 'gezonde' veilige werkomgeving. Een win-win situatie voor iedereen op de werkvloer. Een gezond bedrijf levert hogere productie- en winstcijfers en lagere ziekteverzuimcijfers!

Wat kunt u verwachten?

Een interactieve lezing in een veilige sfeer voor iedereen. De definitie, de cijfers, het opsporen, het ingrijpen en voorkomen door



Laura Willemse. De gevolgen, de wijze van benadering en hersteltraject van een slachtoffer door Rutger Verhoeff.

Welke vragen worden beantwoord?

Wanneer wordt plagen pesten?

Wat kan ik als collega betekenen?

Moet ik, als manager, er altijd wat van zeggen?

Welke personen en welke organisaties lopen meer risico?

Hoe kan je ongewenst gedrag voorkomen?

Wat zijn de gevolgen: lichamelijk en geestelijk?

Hoe kom ik sterker uit een pestsituatie? Van slachtoffer naar overwinnaar.

Hoe wordt een pester een sfeermaker? Waarom pest iemand?

Wat is de winst?

Voor de organisatie? Vele vele euro's! Maar dat is niet het belangrijkste, wat ons betreft. Een gezond en gelukkig werkzaam leven, want ons leven bestaat immers voor het grootste gedeelte uit werken. Laten we daar dan vooral goed en prettig met elkaar omgaan. Dat geeft echte langdurige winst voor iedereen.

INFO: <https://pestenpreventie.nl/preventieve-producten/lezingen/teamwork-lezing/>





Nederlandse Vereniging
van Arbeidsdeskundigen

Waarom wilden jullie graag een lezing over Pesten op de Werkvloer?

Als Bestuur, regio Noord van de Nederlandse Vereniging van Arbeidsdeskundigen (NVvA), organiseren wij jaarlijks 3 bijeenkomsten voor de bij de NVvA aangesloten arbeidsdeskundigen.

Arbeidsdeskundigen kunnen werkzaam zijn bij onder andere UWV (claimbeoordelingen / re-integratie), Verzekeringsmaatschappijen (gericht op claimbeoordeling, preventie), grote werkgevers, ARBO-diensten enzovoort.

Bij de uitoefening van hun vak kunnen arbeidsdeskundigen geconfronteerd worden met de gevolgen van pesten op de werkvloer. Door aandacht aan dit thema te besteden willen we de arbeidsdeskundigen informatie en handvaten meegeven om:

- * te herkennen wat signalen van pestgedrag kunnen zijn
- * te kunnen inschatten of er

pestgedrag bestaat binnen een bedrijf / afdeling

- * de reikwijdte van pesten te kunnen inschatten
- * besef te creëren over wat gevolgen/consequenties kunnen zijn
- * informatie te geven over welke partijen kunnen “helpen” bij oplossingen
- * informatie aan te bieden in thema-vorm
- * arbeidsdeskundige adviesvaardigheden op dit gebied laten opdoen c.q. uitbreiden

En natuurlijk alle andere mogelijke kennis en bewustwording rond pesten op het werk mee te geven.

Wilt u ook een interactieve lezing voor uw organisatie?

Wilt u graag, onder leiding van een expert, interactie binnen uw organisatie over het onderwerp Pesten op de Werkvloer? Dan biedt onze interactieve lezing uitkomst.

Wat kunt u verwachten?

Het doel van deze lezing is kennisoverdracht met interactie rondom het onderwerp Pesten op de werkvloer en ander ongewenst gedrag, met hierin ruimte voor vragen van de deelnemers.

Na afloop van deze lezing heeft u antwoorden op de vragen:

Wanneer wordt plagen pesten?

Waarom pesten mensen?

Hoe kan ik pesten herkennen?

Welke personen of organisaties lopen meer risico?

Hoe kan je ongewenst gedrag voorkomen?

Kijk op www.pestenpreventie.nl voor meer informatie



Welke vormen van pesten komen het meeste voor?



Pesten kan vele vormen aannemen. De creativiteit van daders kent geen grenzen. We beschrijven hier de 6 meest voorkomende vormen:

Roddelen

Over iedereen wordt wel eens geroddeld, dat is niet per se schadelijk. Wel als het steeds over dezelfde persoon gaat en telkens alleen de negatieve kanten van die persoon aan de orde komen. Dan wordt roddelen schadelijk voor iemands reputatie. Dan is er ook sprake van pestgedrag.

Sociaal isoleren

Bijvoorbeeld steeds dezelfde persoon niet meevragen voor de lunch of opzettelijk negeren in gesprekken.

Lichamelijk geweld

Bij lichamelijk geweld hoeft iemand niet altijd gewond te raken. Ook in gevaar brengen kan, zoals “per ongeluk” een duwtje geven of iemand opsluiten. Van hete thee morsen tot en met een potlood

prikken. Andere slachtoffers krijgen echt klappen of worden letterlijk in elkaar geslagen.

Meestal staan slachtoffers bloot aan meerdere vormen tegelijk. Elke vorm van pesten tast het gevoel van eigenwaarde en het vertrouwen in andere mensen aan. Soms gaat die onzekerheid nooit meer weg.

Dreigementen

Sommige mensen worden op het werk regelrecht bedreigd. Het kan hierbij gaan om bedreiging met ontslag door de baas. Of om (vage) dreigementen van collega's: ‘het kan allemaal nog erger...’ of ‘we zullen je na werktijd wel een lesje leren’.

Werken onaangenaam of moeilijk maken

Dit varieert van water in iemands werkschoenen kiepen 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.



Bespotten

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

Bron: <https://www.pestenopdewerkvloer.nl/vormen-van-pesten/>



Cultuur, een work in progress

Het is goed om het over cultuur te hebben als je het hebt over gedrag en over pesten. In een tijd van het individualisme en het tegelijkertijd continu verbonden zijn met elkaar (internet, werken in teams), ontstaat snel de vergelijking tussen 'mij' en 'zij'. Het is heel menselijk om deze vergelijking te maken. En ook om daar dan als 'beste' uit te komen, daar zorgt je brein wel voor.

competitieve omgeving, waar onderscheid ook maakt dat de een beter is dan de ander en echt onderscheid maken kan zorgen voor een beloning.

Gaat het om pesten of ongewenst gedrag, dan liggen de boosdoeners voor het oprapen. Het is het internet, het is de baas, het is de harder wordende maatschappij. Een individualistische of

banden die auto's produceren; de vergelijking met hoe er nu wordt omgegaan met de inzet van mensen is vergelijkbaar: verschillende onderdelen (teams), achter elkaar (hiërarchie) en ieder heeft een eigen taak (functieprofiel). Goed voor de productie; iets minder goed voor de persoonlijke ontwikkeling, wat vanaf de eerste machine een kritiekpunt was.



Bij 'de beste zijn' hoort ook 'bij de besten horen'. We zijn sociale dieren dus zoeken we gelijkgestemden. Denk aan je sportvereniging, werken op een plek die bij je past (daarover later meer) en je hobby's. De andere leden van teams bevestigen onze identiteit. En die van leden van andere teams.

Dit is z gezegd allemaal heel menselijk om te doen. In deze individualistische cultuur is die vergelijking en dat onderscheid maken van belang. Om nog maar niet te spreken van werken in bijvoorbeeld een wat

competitieve cultuur kan ook zeker de basis zijn voor een 'giftige cultuur'. In dit artikel de handvatten om te werken aan een 'wij'-cultuur. Want er aan werken, investeren in het proces, is de sleutel.

Traditie getrouw

Vergis je niet: Het is nog niet zo lang geleden dat de eerste natuurkundigen hun ontdekkingen deden, waar de bouw van machines uit volgde en wat zorgde voor die plaatjes van mensen die aan de lopende band staan. Hier zijn het fabrieken met lopende

Deze traditionele manier van werk inrichten is dus nog altijd herkenbaar op veel werkvloeren, of het nu gaat om een fabriek of kantoor. Dat creëert een vervelende keten:

- De focus op stabiliteit en zekerheid maakt de organisatie en mensen weinig flexibel.
- Problemen ontstaan mede omdat verschillende teams en disciplines elkaar niet spreken en worden dus ook niet snel opgelost.
- Mensen voelen zich dus ook niet betrokken bij hun werk omdat ze er geen invloed op kunnen uitoefenen.
- De focus ligt op falen, want als de lopende band niet meer loopt, dan is er iets mis. Succes betekent 'gewoon doorlopen'.





Een statistiek, om eens te laten zien waar dit toe leidt: 91% van de werkende mensen in Nederland (in loondienst; niet de ondernemers onder ons) zijn niet betrokken bij hun werk¹. 91%. Dus iets minder dan 10% heeft de ervaring dat het werk dat hij of zij uitvoert in lijn is met wat men wil doen en hoe men in het leven staat. Minder dan 10%.

Wat is cultuur?

Een (eigen) definitie van 'cultuur', ergens was het logisch geweest om dit artikel daar mee te beginnen. Ieder heeft daar een eigen beeld bij, daarom kon je ook doorlezen tot op dit punt van het artikel zonder problemen. De grap met '(organisatie/team)cultuur' als term is dat je hem zowel voor het probleem als voor de oplossing kunt gebruiken. Want, "het zit nu eenmaal in onze cultuur" (probleem) en "dan moeten we echt iets veranderen aan onze cultuur" (oplossing). Het mes snijdt aan twee kanten, omdat de definitie moeilijk te geven is.

Zie je cultuur als oplossing, kan cultuur dat krachtige iets zijn. Mits je het met elkaar erover hebt waar je het dan over hebt. Is het namelijk hoe we met elkaar communiceren? Hoe we ons gedragen? Hoe we met elkaar omgaan? All of the above? Juist hierin ligt de kans, in deze wat vage definitie. Het biedt de ruimte om er een eigen invulling aan te geven. Om flexibel te zijn. Om te communiceren. Je hebt de keuze, als organisatie en als medewerker hoe je wil dat er met elkaar omgegaan wordt. Dan moet je die keuze wel maken, evalueren en bijschaven of bekrachtigen.

Work in progress

Mijn advies: ga niet voor een sluitend antwoord op de vraag "wat is onze cultuur" en ga cultuur meer zien als een work in progress. Nieuwe mensen, nieuwe producten van concurrenten, nieuwe wetten, nieuwe maatschappelijke vraagstukken. Zekerheid en onzekerheid gaan hand in hand. Dan heb je dus

een werkomgeving nodig die dynamisch is, die ruimte laat voor aanpassingen en voor het proces. Dat betekent continu werken aan cultuur, zodat die alles kan beoordelen en vervolgens afstoten of opnemen. Hoe creëer je zo'n cultuur? Dat gaat verder dan vier kernwaarden op een A4tje ophangen in de kantine of foto's van het laatste teamuitje.

Neem een begrip als persoonlijke ontwikkeling, wat de laatste jaren veel aandacht krijgt. Een goed iets want leren hoe je je ontwikkelt, is iets dat mensen en organisaties willen in deze snelle tijden. Een manier om dat te doen, is door medewerkers te stimuleren om te werken aan persoonlijke doelen, naast de organisatiedoelen.



¹ <https://www.gallup.com/services/176735/state-global-workplace.aspx>

Deze persoonlijke doelen halen is belangrijk, er aan werken nog veel belangrijker. Tijdens functioneringsgesprekken (als je het al zo wil noemen...) hoeft een manager dan ook niet alleen te praten over targets en prestaties; praat ook de ontwikkeling die iemand doormaakt, wat iemand heeft geleerd en hoe hij of zij dat nu toepast in het werk. En dan is het prima om te bespreken of dat dan ook bijdraagt aan de organisatiedoelen.

we niet meer alleen over snelle tijden, dan hebben we het over de mensen die het werk verrichten. Samen.

Boosting

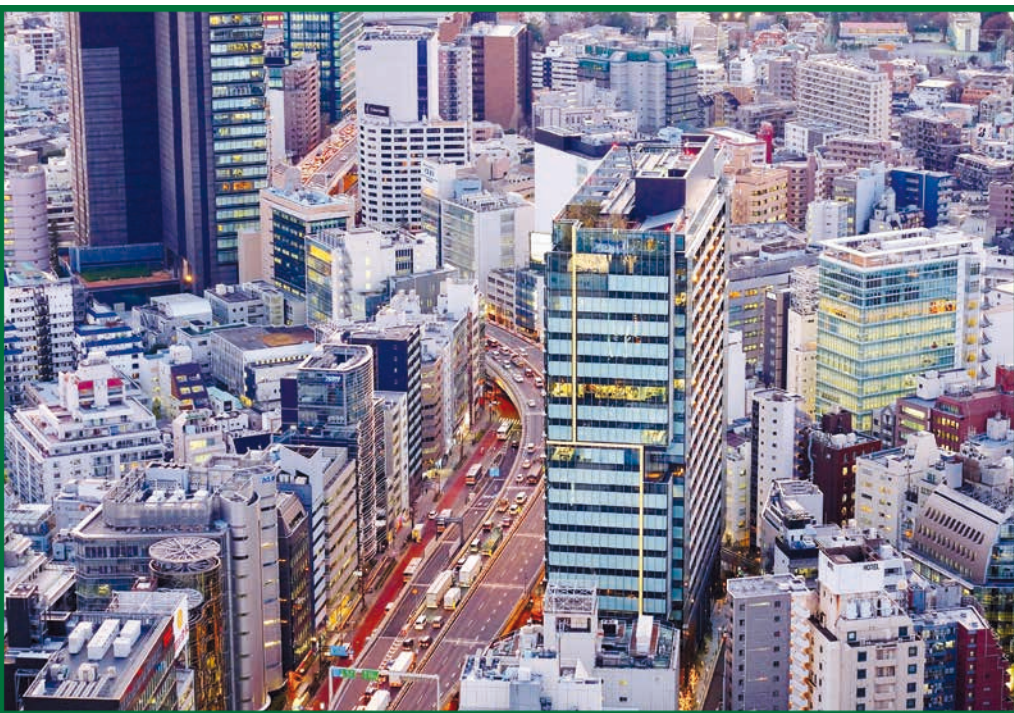
Wat is een belangrijke bepaler voor het leuk hebben op werk? Je collega's. Onderzoek laat continu zien dat niet salaris en wel waardering (van je baas en collega's) hetgeen is dat mensen doet floreren. Dat mensen

'beste' als in 'de beste zijn' maar wel als in 'de beste zijn die jij kunt zijn'. Ja, dat gaat over presteren. En dat gaat nog veel meer over wat voor collega je bent, wat voor medewerker, wat voor contact voor klanten. Het gaat dan om boosting: het helpen van elkaar, het op elkaar kunnen vertrouwen en samen onderdeel zijn van een geheel.

Let op: daar is vertrouwen en feedback voor nodig en we zijn er nog niet aan gewend om zo naar onszelf, collega's en werk te kijken. Ook managers zullen moeten wennen aan deze vragen stellen. Onderzoek laat bovendien zien dat te veel verschillende mensen met eigen expertise, wat je wel in de hand speelt als iedereen aan de persoonlijke ontwikkeling gaat, bij elkaar zetten leidt tot het beschermen van de eigen expertise en dus juist dat 'wij/zij' verhaal dat je wil vermijden.

Maak dus een keuze over hoe je wil dat je organisatie- en teamcultuur zich gaat ontwikkelen, waar je naar toe wil en laat medewerkers persoonlijke doelen stellen. Begeleid deze doelen, heb het daar over met elkaar. Dan is je cultuur misschien nooit af en haal je niet alle doelen, het proces en het werk wordt wel een stuk leuker en effectiever.

*Geschreven door Etienne Kreutzer
/ gedragswetenschapper /
organisatieadviseur*



Wanneer werkt dit het beste? Als de manager ook gaat werken aan persoonlijke doelen. Als ook hij of zij het gesprek aangaat over deze doelen, duidelijk is hoe het proces dat hij of zij doorloopt bevalt en wat het oplevert (op allerlei manieren). Geef het goede voorbeeld. Dan is het niet alleen die lopende band en hebben

überhaupt naar werk laat komen. Dus je collega's zijn belangrijk. En let op, je relaties met hen ook. De waardering die je van hen krijgt.

Creëer je een dynamische cultuur, met persoonlijke doelen en een focus op het proces, dan zorg je er voor dat mensen hun beste werk gaan leveren. En dan niet

Bronnen

<https://www.psychologytoday.com/intl/blog/wired-love/201809/building-culture-bullies>

<https://hbr.org/2013/05/what-is-organizational-culture>

<https://aboutleaders.com/10-traditional-organizational-culture-problems/#gs.lieydj>





Gevangen in de Burcht

Inleiding

In mijn praktijk als vertrouwenspersoon en coach zie ik veel mensen, die problemen hebben in hun werkomgeving of privéleven. Zomaar een paar voorbeelden:

Jan is een hoogopgeleide ICT'er. Voor een grote verzekeringsmaatschappij onderhoudt hij de ICT-systemen. Jan vond zijn baan leuk, ging met plezier naar zijn werk, maar de laatste tijd niet meer. Hij heeft een nieuwe collega gekregen, die soms dingen zegt, die hem raken, zoals grapjes over zijn postuur of over het feit dat hij niet zo snel is. Nu gaat hij met lood in zijn schoenen naar zijn werk en komt erg moe thuis.

Annemiek heeft een goede baan als accountmanager. Tot voor kort ging ze graag naar haar werk, maar toen werd er een nieuwe manager aangesteld. Nu heeft ze geen zin meer in haar werk, komt ze vermoeid thuis en ziet er enorm tegenop om de volgende dag weer naar haar werk te gaan.

Frederik is een docent in hart en nieren. Voor de klas staan vindt hij geweldig, maar de docentenvergadering vindt hij een straf. Hij heeft het gevoel dat de directeur niet naar hem luistert en dat een paar collega's hem niet serieus nemen. Hij gaat met steeds meer tegenzin naar zijn school.

Met plezier naar je werk gaan is een absolute voorwaarde voor het goed kunnen uitvoeren van je taken. Moe zijn na hard gewerkt te hebben, is prima. Maar er is nogal een verschil tussen moe zijn en geestelijk uitgeput, omdat je op onbewust psychologisch niveau geraakt bent en niet goed weet hoe je daarop moet of kunt reageren.

De meeste van mijn cliënten worstelen met een gevoel van overspannenheid of burn-out en zijn hun zelfvertrouwen en/of eigenwaarde kwijtgeraakt. Ze zijn regelmatig 'in hun Burcht' terechtgekomen en zitten emotioneel gevangen in hun interne dialoog. Ergens weten ze wel dat ze niet adequaat reageren op hun gevoelens en zichzelf daarmee ontkennen, maar



Theorie van de burcht

Om deze theorie te begrijpen, moet je weten wat een primair gevoel is: een signaal van je lichaam dat er iets aan de hand is. Het is je lichaam dat ervoor zorgt, dat je adequaat kunt reageren op een signaal, maar dan moet je deze signalen wel herkennen.



Primaire gevoelens duren kort, zijn vaak hevig en authentiek en zijn op iets of iemand gericht. Er zijn er vier:

- Boos gaat over grenzen: iemand slaat je (fysieke grens) of zegt of doet iets wat jouw waarden en normen raakt (psychologische grens). Je lichaam maakt adrenaline aan, waardoor je je grens kunt bewaken (vechten).
- Bang gaat over overleven: iemand zegt of doet iets, waardoor je het gevoel krijgt dat je niet bij de groep hoort of uit de groep wordt gezet. Ook dan maakt je lichaam adrenaline aan, waardoor je kunt vechten of vluchten.
- Bedroefd gaat over onthechten: afscheid moeten nemen van een dierbare, een functie, een voorwerp of een plek. Dat roept rouw op, waardoor je openstaat voor contact met anderen.
- Blij gaat over levenskracht: je voelt je sterk, actief en opgewekt.

Op je werk en in je privéleven heb je voortdurend contact met anderen, je krijgt telefoontjes, e-mailtjes en twitterberichten en houdt de sociale media bij. Soms word je geraakt door wat iemand doet of niet doet, zegt of niet zegt, schrijft of juist niet schrijft.

De hele dag door word je door deze verschillende acties getriggerd en wordt er een reactie van je verwacht (niet reageren is ook een reactie). Vaak reageer je adequaat, maar je kunt ook psychologisch geraakt worden. Dan beland je onbewust in je burcht en voel je je lichamelijke reacties niet meer.

In je Burcht

Zittend in je burcht kun je op vier manieren reageren, maar ook op een combinatie daarvan:

- Afsluiten: je sluit je af en je valt stil, je hebt geen contact meer met jezelf en met je omgeving.
- Rationaliseren: druk praten, cynische grapjes maken, in verdediging gaan met 'ja maar ...'
- Emotioneel 'uit acteren': de emoties zijn veel heftiger, dan op grond van de gebeurtenis rechtvaardigt,

de emoties staan ook los van het primaire gevoel. Je voelt je bijvoorbeeld afgewezen (primair is bedroefd), maar je wordt boos. Of iemand gaat over je grenzen (primair is boos), maar je wordt verdrietig.

- Pleasen: in plaats van boos of verdrietig te worden, vergoelijk je het gedrag van de ander.

In je burcht zittend weet je diep van binnen dat je niet effectief reageert op wat er gebeurt, ontken je wat iets met je doet en wie je in wezen bent. Als dit vaak gebeurt, daalt je eigenwaarde en zelfvertrouwen. En soms word je geraakt, maar voel je niet dat je erdoor in je burcht belandt. Je 'stapelt op' en bij thuiskomt krijgt je partner de volle laag als hij/zij iets tegen je zegt en reageer je op een manier, die je niet had bedoeld.

Uit je Burcht

Door anders te reageren op een gebeurtenis, vergroot je je eigenwaarde en je zelfvertrouwen. Een methode is de formule **GEIN**, ook wel geweldloze communicatie genoemd.

Als iets wat een ander zegt of doet je raakt, kun je als volgt reageren:



G = GEDRAG

Benoem het gedrag van de ander zonder oordeel (zintuigelijk specifiek).

E = EFFECT

Vertel welk primair gevoel dat gedrag bij je oproept.

I = IK

Zeg het in de ik-vorm, geef een 'ik' boodschap.

N = NU

Zeg het zo snel mogelijk, liefst direct nadat het gebeurde plaatsvond.

Bijvoorbeeld:

Ik hoor je zeggen, dat irriteert me.

Ik zie je doen, dat maakt me verdrietig.

Daar kun je bijvoorbeeld nog aan toevoegen: Ik wil graag dat je voortaan doet.

Het is niet makkelijk om te zeggen dat iets je emotioneel raakt. Daarvoor moet je immers door je angst heen, die vaak raakt aan de angst voor een conflict of voor een afwijzing. Maar door niets te zeggen loop je eigenlijk hard weg van je angst en creëer je voor jezelf een schijnveiligheid. Zeg je wel hardop wat de 'trigger' met je doet, zonder te proberen de ander te veranderen, dan stap je uit je 'Burcht' en verdwijnt het nare gevoel.

Natuurlijk kun je ook in je Burcht blijven; ook dan zal langzaam dat nare gevoel verdwijnen. Weet dat, als je dat doet, je je zelfvertrouwen ondermijnt en onveilig wordt voor de mensen om je heen. Immers, iedereen voelt dat er iets met je is, maar omdat je het niet benoemt, weet niemand wat je zo heeft geraakt.

Veiligheid in teams

Een team kan pas effectief en plezierig samenwerken als de leden bereid zijn open met elkaar om te gaan. Als een organisatie mijn hulp inroept om de samenwerking te versterken, vraag ik altijd eerst aan de leiding hoe het zit met de veiligheid binnen het team. Regelmatig krijg ik dan als antwoord: 'Prima, ze gaan heel gezellig met elkaar om.' Maar als ik het thema veiligheid in het team zelf bespreek of een test doe rond dit thema, dan blijkt die veiligheid ver te zoeken. Teamleden blijken regelmatig in hun Burcht te zitten en durven zich niet werkelijk uit te spreken.

Mijn eerste stap naar het doorbreken van de onveilige werksfeer is de theorie rond de Burcht uit te leggen en daar een aantal oefeningen mee te doen. Dan leren de teamleden niet alleen hun eigen burchtreacties kennen, maar ook die van de anderen. Dan zijn ze ook in staat een collega uit te nodigen om zich uit te spreken en uit zijn/haar burcht te stappen. Als ieder lid zich durft uit te spreken, verdwijnen onderliggende spanningen en ontstaat er een echt team.



Interventie escalatieladder

De escalatieladder is een model dat laat zien hoe een conflict zich kan ontwikkelen. De ladder maakt het verloop van een conflict, ofwel de dynamiek, zichtbaar. Het verschaft inzicht in de fase waarin het conflict zich bevindt en aan de hand daarvan kun je een stap zetten naar een trede lager in het conflict. Het model is ontwikkeld door politicoloog en antroposoof Glasl.

De bovenste drie treden van de escalatieladder vertegenwoordigen een win-win-of relationele fase. Als je je eigen Burchtreacties en die van de anderen herkent en gebruikmaakt van de GEIN-formule, stap je terug op de escalatieladder en kun je standpunten uitwisselen op een voor beide partijen aanvaardbare manier. Dan ontstaat er meta-communicatie: hoe gaan we met elkaar om, of hoe willen we met elkaar omgaan? Dan zijn we weer in staat werkelijk naar elkaar te luisteren. Dit biedt ruimte voor een dialoog en deëscalatie.

*Arjan van Weert
opleider en trainer,
vertrouwenspersoon en coach/
counselor,
medeauteur van het boekje 'In je burcht, uit je burcht'*



10 jaar na zelfmoordgolf bij France Télécom start proces wegens 'pesten op het werk met dodelijke afloop'



Fransse vakbonden herdachten hun overleden collega's bij de start van het proces tegen France Télécom en 7 van zijn toplui.

Nieuwsblad 7 mei 2019

Nieuwsblad.be 7 mei 2019



In Parijs is maandag een opzienbarend proces gestart voor 'pesten op het werk' bij France Télécom, het huidige Orange. De niets of niemand ontziende reorganisatie vanaf 2005 leidde tot slachtoffers onder het personeel, letterlijk. Het bedrijf en zeven toplui, bij wie de toenmalige CEO, staan nu terecht.

Kan een baas zich eender wat permitteren bij een reorganisatie? Die vraag staat de komende twee

maanden centraal in het proces dat maandag in Parijs is gestart. De zaak gaat terug tot oktober 2006, wanneer de dan kersverse CEO van France Télécom een groot reorganisatieplan ontvouwt: hij wil in drie jaar tijd 22.000 medewerkers minder. Alleen kun je ambtenaren niet zomaar op straat zetten. "Die 22.000 mensen moeten weg. Op de ene of de andere manier, via de deur of via het venster", zegt de CEO. Een uitspraak die hem nu nog achtervolgt.



“We zijn in oorlog”

Duizenden kaderleden krijgen een opleiding waarin ze leren hoe ze hun mensen kunnen ‘overtuigen’ om ‘vrijwillig’ het bedrijf te verlaten. “We kregen te horen dat we in oorlog waren”, getuigden enkele aanwezigen eerder al in de Franse media. “De lesgever toonde ons een landkaart van Engeland, dat in de tang was genomen door de luchtmacht van de nazi’s. Daarna volgde een foto van ons bedrijf, dat onder vuur lag van de concurrentie...” Tijdens die sessies werden de kaderleden aangespoord tips uit te wisselen om mensen naar de uitgang te leiden: totaal onrealistische doelen stellen, bureaus suppressen, mensen om de haverklap muteren, ze opnieuw laten solliciteren voor hun eigen job, ze degraderen... “Alles om de medewerkers te breken, tot ze er zelf de brui aan geven.”

Langzaam maar zeker regent het klachten binnen het bedrijf. Maar wie de kat de bel wil aanbinden, wordt door de personeelsdienst geïntimideerd: “Doe zo voort, en we zorgen er wel voor dat je zult vertrekken. Desnoods maken we je kapot”, getuigde een regionaal directeur. Volgens hem werden “de onheilsberichten van de vakbonden, de arbeidsgeneesheren en de dienstchefs systematisch van tafel geveegd”.

Verhangen met telefoonkabel

Didier Lombard Toenmalig CEO van France Télécom “Die 22.000

mensen moeten weg. Op de ene of de andere manier, via de deur of via het venster”

Een explosieve situatie die vanaf 2008 compleet ontploft, wanneer op 2 juli de 53-jarige Jean-Michel zich voor een trein gooit, na een afscheidstelefoontje aan een vakbondsman. Een jaar later stapt een techniker uit Marseille uit het leven, nadat hij in een krant zijn gal heeft gespuwd over het “terreurbeleid” van zijn bazen. Op 10 augustus verhangt de 28-jarige Nicolas zich thuis met een telefoonkabel van France Télécom, in zijn bedrijfsuniform.

Stilaan duiken in de Franse media ook de eerste verhalen op van mensen die op kantoor uit het leven stappen. Zoals Yonelle. Wanneer die in september 2009 te horen krijgt dat hij voor de zoveelste keer wordt gemuteerd, staat hij in volle vergadering recht, haalt een mes boven en plant het in zijn buik. Enkele dagen later springt de 32-jarige Stéphanie uit het venster. Even voordien heeft ze haar vader nog ge-sms’t: “Mijn chef weet het nog niet, maar ik word de 23ste die er een eind aan maakt. Ik kan de zoveelste reorganisatie niet aan. Dan nog liever sterven.”

Tussen 2008 en 2011 repertorieert het ‘Observatorium voor Stress en Gedwongen Mobiliteit’, een vakbondsinitiatief, meer dan 60 zelfdodingen en een 40-tal pogingen bij France Télécom. Al blijft het aartsmoelijk om elk

geval één op één te linken aan de sfeer binnen het bedrijf. Dat verklaart waarom het huidige proces focust op ‘maar’ 39 concrete gevallen (19 doden, 12 pogingen en 8 zware depressies) en dat de beschuldigten niet terechtstaan voor ‘doodslag’.

Trieste primeur

Toenmalig CEO Didier Lombard (nu 77) wordt aanzien als het brein van het terreurbeleid dat tientallen medewerkers het leven kostte. REUTERS

Het is de allereerste keer dat een topbedrijf uit de CAC-40, de Franse tegenhanger van onze Bel-20, zich voor de rechter moet verantwoorden wegens ‘pesten’. Diezelfde aanklacht is ook geformuleerd tegen Didier Lombard, de toenmalige CEO (nu 77) en voor velen het brein achter het drama, samen met de toenmalige personeelsdirecteur Olivier Barberot en de gewezen adjunct-directeur Louis-Pierre Wenes. Vier andere kaderleden moeten zich verantwoorden voor “medeplichtigheid aan pesten”. Zij riskeren tot twee jaar cel en een geldboete van 30.000 euro.

Slachtoffers, nabestaanden en vakbonden hopen dat de rechter met zijn uitspraak een voorbeeld stelt “opdat bedrijfsleiders die in de verleiding zouden komen om dergelijke verwerpelijke managementmethodes toe te passen, zouden beseffen dat ze dit niet straffeloos kunnen doen.”



de Volkskrant

Bert Lanting

20 december 2019, VOLKSKRANT

Frans telecombedrijf en managers veroordeeld wegens reeks zelfmoorden als gevolg van treitercultuur

Het kon hem niet schelen of de werknemers nu 'via de deur of via het raam' het bedrijf zouden verlaten, zei Didier Lombard, de vroegere baas van France Télécom (nu Orange), toen hij in 2006 een grote reorganisatie

aankondigde. Vrijdag werd Lombard door een Franse rechter veroordeeld wegens het scheppen van een treitercultuur bij het bedrijf, waardoor tussen 2006 en 2009 liefst achttien werknemers zelfmoord pleegden.



Didier Lombard, de voormalige baas van France Télécom, arriveert vrijdag bij de rechtbank in Parijs. Hij werd tot een celstraf veroordeeld wegens de treitercultuur bij het bedrijf die een reeks werknemers tot zelfmoord dreef.

Beeld AP

Ook het bedrijf zelf werd door de rechter aansprakelijk gesteld voor het angstklimaat dat bij het vroegere staatsbedrijf heerste.

Orange kreeg een boete van 75 duizend euro opgelegd en moet daarnaast 3,5 miljoen euro betalen als schadeloosstelling aan

de getroffen families en andere slachtoffers. Het is voor het eerst dat een bedrijf strafrechtelijk wordt veroordeeld wegens pesterij.....



22 duizend mensen weg

France Télécom, zoals het bedrijf toen nog heette, kondigde de personeelsinkrimping destijds aan in de aanloop tot de privatisering. Van de ongeveer honderdduizend werknemers moesten er 22 duizend weg. Om dat proces te versnellen nam de leiding volgens de rechtbank haar toevlucht tot 'illegale methoden'.

Werknemers werden tegen hun zin plotsklaps overgeplaatst naar andere afdelingen of zelfs naar andere steden. Anderen kregen een lagere functie met dito salaris. Ook werden werknemers op andere manieren onder druk gezet in de hoop dat ze hun baan zouden opzeggen. Werknemers moesten zelfs toestemming vragen om naar het toilet te gaan of schriftelijk uitleggen waarom hun lunchpauze een minuut te lang had geduurd.

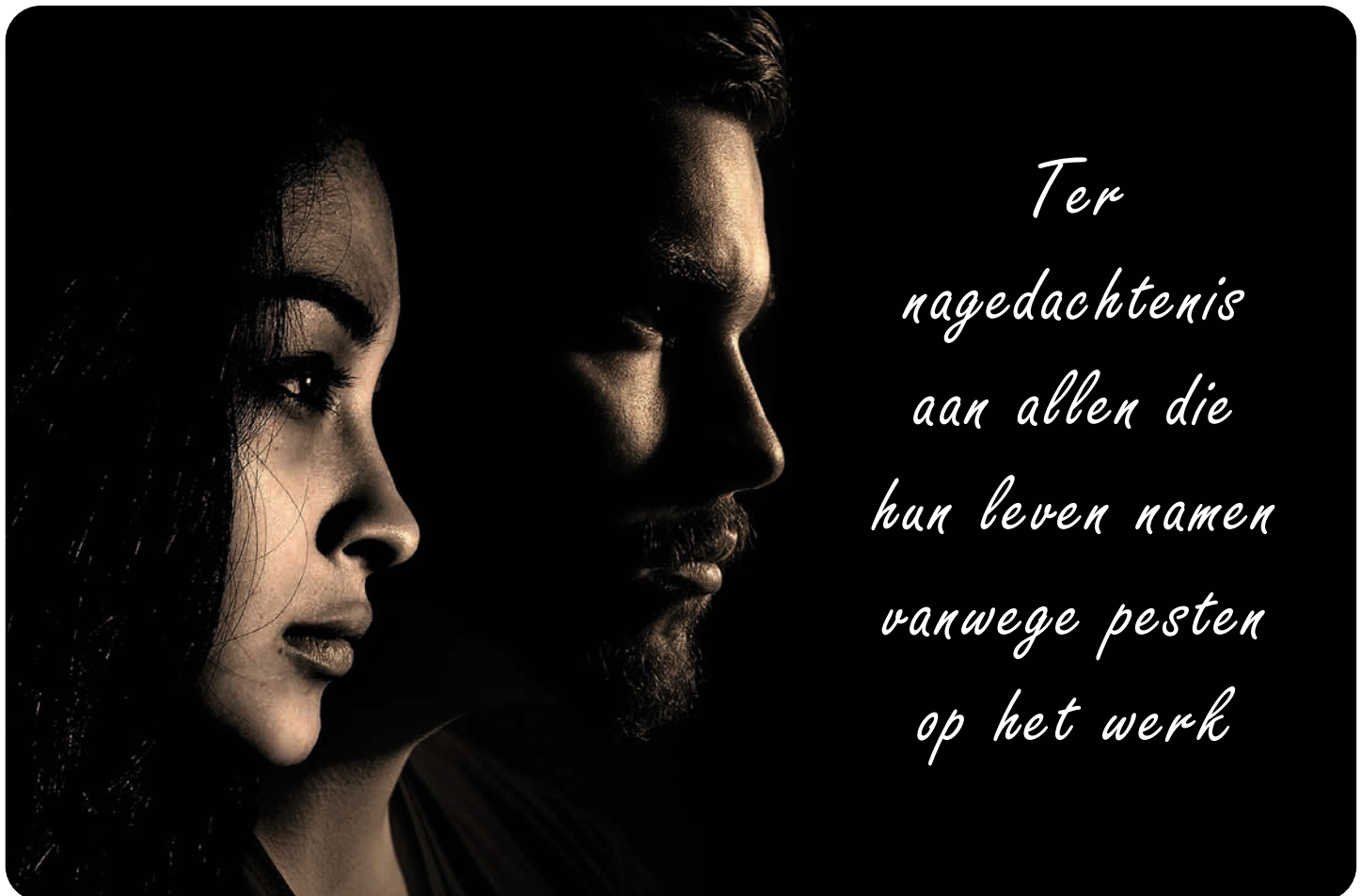
Afscheidsbriefje

De pesterijen leidden ertoe dat een reeks werknemers zelfmoord pleegden of daartoe een poging deden. Een vrouw sprong voor de ogen van haar collega's uit een raam op de vijfde verdieping. Een andere werknemer stak zich zelf met een mes in zijn buik tijdens een vergadering met zijn collega's. 'Ik maak een eind aan mijn leven vanwege mijn werk bij France Télécom, dat is de enige reden', schreef een van de slachtoffers in zijn afscheidsbriefje.

De rechter veroordeelde Lombard tot een jaar cel, waarvan acht maanden voorwaardelijk, plus een boete van 15 duizend euro. Ook zijn rechterhand Louis-Pierre Wenes en het hoofd personeelszaken Olivier Barberot werden veroordeeld, samen met nog vier managers.

Lombard en de andere veroordeelden lieten meteen weten dat zijn in beroep zullen gaan tegen het vonnis. De vroegere ceo betuigde spijt over zijn ongevoelige uitlatingen. Zo constateerde hij ooit luchtigjes dat het kennelijk 'mode' was bij France Télécom om zelfmoord te plegen. Maar Lombard en zijn collega's ontkenden dat zij hadden geprobeerd de werknemers weg te pesten.

De uitspraak zal directeuren bij andere bedrijven ongetwijfeld aan het denken zetten, temeer omdat Lombard en de andere France Télécom-managers geen direct contact hadden met de werknemers die zelfmoord hebben gepleegd of met een burn-out thuis belanden. Volgens de rechter waren zij verantwoordelijk voor het algehele klimaat bij het bedrijf.



*Ter
nagedachtenis
aan allen die
hun leven namen
vanwege pesten
op het werk*



Ik ontweek de waarschuwende blikken van mijn chef.....

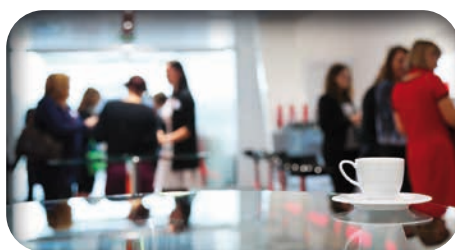
Na mijn vakantie werd ik opnieuw gebeld door het uitzendbureau: de leverancier van compressoren in mijn geboorteplaats wilde me weer. Een andere afdeling; een andere baas had gehoord dat ik heel geschikt was. We schrijven 1980.

Inmiddels was ik ingetrokken bij mijn vriend in Brabant, wat betekende dat ik moest gaan pendelen. Ik nam de trein die eens in het uur kwam. Om 08.03 uur stapte ik uit en nam plaats in het busje van mijn werk dat medewerkers oppikte, maar alleen deze ene ochtend op mij had gewacht. Normaal gesproken vertrok hij stipt om 0800 naar het werk. De chauffeur was tevens mijn nieuwe chef.

Wij kwamen om 08.20 uur aan op het werk. Ik betrad mijn nieuwe werkomgeving. Het was een grote ruimte met zo'n tien bureaus. Helemaal achterin de ruimte was een glazen kantoor gebouwd, met weids uitzicht op de werkvloer. Daar zat de onderdirecteur van het bedrijf. Spoedig zou ik begrijpen dat daar niemand kwam behalve de secretaresse, de zakelijke contacten en de chef.

Men verdrong zich bij de koffiemachine. Om 08.30 uur stipt zat iedereen. De medewerkers die eerst nog geanimeerd keuvelden, bogen het hoofd over hun werk. Stille daalde neer. De chef kwam

op mij toe met stapels lijsten die ik moest vergelijken en compatibel maken. Daarna gingen ze naar de typiste en die werkte ze uit. Om klokslag 10.30 uur keek iedereen op. Ze keken naar de chef die nauwelijks merkbaar een genadig knikje met het hoofd gaf. Ineens was er een gezoem van stemmen, soms klonk er zelfs een lach en men vloog op de koffiemachine af. Na precies een kwartier verzonken mijn collega's opnieuw in hun werkzaamheden.



Hetzelfde ritueel voltrok zich om 12.30 uur, men wachtte op toestemming van de chef om op te mogen staan en zich naar de kantine te bewegen. 13.00 uur was iedereen weer terug en werd er in opperste stilte gewerkt tot het theetijd was. Daarna werd de eindstreep gehaald en om 17.00 uur mochten we naar huis. Ik reed met het busje mee en stapte op de trein. De volgende dag stond het busje niet op me te wachten en ik wandelde drie kwartier naar het werk. Waar ik misnoegd werd ontvangen door de chef, ik zei hem dat ik natuurlijk deze wandelminuten voor eigen rekening nam. Hij droop af.

Mijn karakter is allergisch voor geaccepteerde maar onterechte macht. Na een paar dagen had ik er dan ook zwaar genoeg van en ik brak met de ongeschreven regels. Ik begon een praatje met de typiste. Het was gezellig met de typiste en we lachten quasi

onschuldig. Ik liet mijn ogen dwalen door de ruimte en zag de gebogen hoofden die iets hielden zodat ze mij en de chef in de gaten konden houden. De dag ging voorbij, ik ontweek de waarschuwende blikken van mijn chef.

Zowel de typiste als ik werkten goed door en de chef kon ons niet snel genoeg van nieuw werk voorzien dus wij maakten nieuwe kletspraatjes.

Een paar dagen later bespeurde ik aarzelende stemmen die zich verenigden in onderlinge gesprekjes. De chef kreeg een hoogrode ongezonde kleur en trok zijn das wat losser. Na drie dagen werd er afgeweken van het strenge regiem. Collega's bleven langer bij de koffiemachine hangen. Er werd gelachen en de sfeer werd ontspannen. De chef keek regelmatig zenuwachtig naar het glazen kantoor want ook de onderdirecteur merkte de veranderende kantoorcultuur op. Dag vier werd de chef ontboden. Hij verdween in het glazen kantoor en toen hij eruit kwam lag er een spoor van een zenuwtic om zijn mond. Ik keek echter niet naar hem. Ik keek naar de onderdirecteur die zich voor de glazen wand posteerde. Hij keek naar mij. En ik naar hem. Strak. En het was hij die de ogen als eerste neersloeg.

Op vrijdag kreeg ik mijn congé. Via het uitzendbureau kreeg ik te horen dat ik daar niet meer nodig was..... Thuis maakte ik mijn lievelingseten en die maandag ging ik naar het volgende bedrijf toe.





Tweedaagse training: Ingrijpen bij ongewenst gedrag op het werk

Stichting Pesten op de Werkvloer heeft in samenwerking met VU-ADRI BA deze training ontwikkeld. De training wordt verzorgd door een ervaren trainer en een trainingsacteur!

Tijdens deze tweedaagse training leert u via interactieve kennisoverdracht, rollenspellen met trainingsacteur en casuïstiek bespreking, onderstaande vaardigheden. Hiermee kunt u direct aan de slag om ongewenst gedrag binnen uw organisatie te voorkomen en te verminderen en gewenst gedrag te stimuleren. De focus ligt op pesten maar ongewenst gedrag in brede zin komt aan de orde. De training is zeer geschikt voor vertrouwenspersonen, preventiemedewerkers, professionals vanuit HR of P&O en leidinggevendenden.

Belangrijke leerdoelen

Algemene kennis:

- Wanneer wordt plagen pesten
- Welke personen en organisaties lopen meer risico
- Hoe kan ongewenst gedrag voorkomen worden
- Welke vormen van pesten komen het meeste voor
- Hoe vaak komt pesten voor op de werkvloer
- Waarom pesten mensen
- Gevolgen van pesten voor de organisatie
- Gevolgen van pesten voor het slachtoffer



Diagnosticeren:

Wanneer kunt u iets als ongewenst gedrag bestempelen en is dat niet voor iedereen anders?

Lastig, maar ook belangrijk, om een juiste diagnose te kunnen stellen.

- Hoe herkent u ongewenst gedrag
- Hoe kunt u dat zo goed mogelijk vastleggen (dossieropbouw)
- Wanneer moet u ingrijpen en hoe moet u ingrijpen
- Hoe moet u omgaan met de direct betrokkenen
- Welke afdelingen binnen de organisatie kunnen hulp bieden
- Met welke wetgeving (ARBO) heeft u te maken

Persoonlijke vaardigheden ontwikkelen (met trainingsacteur!)

- Macht versus invloed onderscheiden
- Beste manier van ingrijpen

bij ongewenst gedrag

- Situaties durven aanpakken, gesprekstechniek inzetten
- Kijken naar de organisatie en risico's herkennen
- Bedrijfscultuur positief veranderen, gewenst gedrag stimuleren

Alle informatie kunt u teruglezen op onze website <https://www.pestenpreventie.nl/>, hier kunt u zich ook aanmelden voor deze tweedaagse training ingrijpen bij ongewenst gedrag.

Tenslotte is het leuk om te weten dat er diverse leermethoden gebruikt worden. Hierbij wisselen actieve, interactieve en passieve (luisteren) onderdelen elkaar af om de aandacht vast te houden. Met inzet van de trainingsacteur en een gezonde dosis humor vindt het leerproces plaats in een ontspannen omgeving met interessante oefeningen! Na afloop ontvangt u een certificaat als bewijs van deelname.

Pesten op de werkvloer bij BNR Nieuwsradio met Rens de Jong!



Voor het programma Werkverkenners bij BNR Nieuwsradio gaat Rens de Jong op zoek naar antwoorden op allerlei vragen over werk. Dit keer is zijn onderwerp Pesten op de werkvloer. En wie weet daar meer van dan onze voorzitter Laura Willemse? Dus zij is graag op zijn uitnodiging ingegaan.

Het is een mooi en informatief gesprek geweest, Rens heeft hier een geweldige podcast van gemaakt. Deze is te beluisteren via onze website www.pestenopdewerkvloer.nl bij het kopje 'nieuws'.

Na dit gesprek mochten wij zelf een paar vragen stellen aan Rens over de keuze van dit onderwerp.

Heb je zelf ervaring met pesten gehad?

Ja zeker! Als kind werd ik gepest op school, ik had immers rood haar en een bril... Gelukkig deed het mij niet zoveel en heeft het mij alleen maar sterker gemaakt en een grote bek gegeven (hahaha).

En op het werk.....dat is best moeilijk te zeggen, er is vaak wel een plagerige sfeer geweest. Maar wanneer is het omslagpunt dan naar pesten? Achteraf gezien zal het in sommige gevallen te ver zijn gegaan, maar dat heb je op zo'n moment niet door. Het is best lastig het goed te herkennen.

Schrok je erg van de cijfers over pesten op het werk?

(Ruim een half miljoen mensen per jaar maken het mee, waarvan 80.000 structureel, 4 miljoen extra verzuimdagen, een kostenpost van € 900 miljoen aan loondoorbetaling)

Nou absoluut! Ik had er geen idee van dat pesten zoveel leed, verzuim en kosten met zich mee bracht, dat is echt schokkend.

Hoe denk jij dat je als manager/leidinggevende het taboe op pesten kunt doorbreken?

Als manager/leidinggevende heb je soms al zo weinig tijd en ligt er zoveel op jouw bordje. Ik denk, dat je het niet vanuit het probleem in gedrag, maar door het in oplossingen te gaan benaderen, meer zal bereiken. Je wilt dat je team echt samenwerkt en voor elkaar door het vuur gaat, op die manier kun je een goed product leveren.



Nu is het bij een melding van pesten zo, dat je snel zegt; ga maar naar de vertrouwenspersoon om er over te praten en ik zal de pester er op aanspreken. Maar dan wordt het een zoveelste notitie op je toch al volle bureau. Pas wanneer de gepeste persoon overspannen thuis komt te zitten door de situatie krijgt het meer prioriteit, want dan kost het geld.

Maar, als je in gaat steken op het goed presteren van de hele groep en je meer aandacht geeft aan het samenwerken, dan zal het al makkelijker gaan. Het is dan geen taboe, je bespreekt de situatie in de groep en je spreekt mensen rechtstreeks aan op het gedrag, bijvoorbeeld door te zeggen "op deze manier gaat dat niet, dus dat gaan we gewoon niet meer zo doen". De mensen in de groep moeten elkaar ook op gedrag aanspreken, maar altijd op een positieve manier. Je zult samen een goede taal moeten ontwikkelen om dat te bespreken. Hoe ga je dit inclusief met elkaar doen.

In vergelijking met het voetbal: als manager ben je de coach van het team, het team moet samenwerken om een goed product te leveren (lees: te scoren). Hoe goed is jouw team? Je hebt elkaar allemaal nodig, dan speel je elkaar de bal toe. Als er 1 persoon niet toegespeeld wordt, om welke reden dan ook, dan is er iets mis en dan draait het team niet goed. Negatief gedrag aanpakken en positief gedrag belonen. Waar gaan wij het verschil maken en welk gedrag hebben we daarvoor nodig? Als iemand wordt overgeslagen dan is een team suboptimaal aan het werk. Dat moet echt beter kunnen.

Managers zullen niet snel toegeven dat het slecht gaat. Maar, ze willen wel getriggerd

worden om het team beter te laten gaan werken en zo maximaal te scoren!





Certificaat

De Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen (LVV)
verklaart dat de opleiding/training:

Workshop Pesten op de werkvloer, wat kan ik ermee?
Accreditatienummer: VP-0034
van
Stichting Pesten op de werkvloer

Voldoet aan de normen die zijn vastgesteld in het document
"Kwaliteitseisen LVV Basiscursus en BNS (vs 03 d.d. 31 maart 2016)

De toetsing is uitgevoerd door Kiwa Nederland B.V.



Afgiftedatum : 19-12-2018

Geldig tot : 19-12-2020

Namens bestuur LVV

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'M. Maris', written over a light blue horizontal line.

Margriet Maris, voorzitter



De workshop voor de vertrouwenspersoon, preventiemedewerker en integriteitsmanager NU : gecertificeerd door de Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen (LVV)!



We gaven deze workshop al een tijdje, maar dan in company voor de interne vertrouwenspersonen en preventiemedewerkers. Er kwam regelmatig de vraag: “We zouden ook weleens willen weten hoe vertrouwenspersonen dat in andere bedrijven doen...”. Daarom hebben we besloten deze workshop ook op eigen locatie te gaan geven!

Workshop: “Pesten op de werkvloer, wat kan ik ermee?”

Wat kunt u verwachten?

Het doel is de betekenis van de vertrouwenspersoon, preventiemedewerker of integriteitsmanager helder te krijgen bij pesten op de werkvloer. En natuurlijk concrete handvatten te bieden voor de aanpak van pesterijen en intimidaties.

Na het volgen van deze workshop heeft u antwoorden op de vragen:

- Hoe vaak komt pesten voor op de werkvloer?
- Welke vormen van pesten komen het meeste voor?
- Wanneer wordt plagen pesten?
- Waarom pesten mensen?
- Wat is de rol van de leidinggevende?
- Waar moet ik naar vragen als een medewerker aangeeft last te hebben van pesten op de werkvloer?
- Als er meerdere mensen klagen, wat kan ik, als vertrouwenspersoon of integriteitsmanager, dan doen (met hun toestemming) binnen de organisatie?
- Met welk advies kan ik medewerkers het beste helpen?

NIEUW

Deze workshop is nu gecertificeerd door de Landelijke vereniging van vertrouwenspersonen! De locatie is in Lisse. Kijk voor data en tijden op www.pestenpreventie.nl De kosten zijn € 279,- per deelnemer (exclusief btw en inclusief alle materialen).

Hierdoor kan er een mooie interactie ontstaan tussen de deelnemers van verschillende organisaties en ook externe vertrouwenspersonen. Juist door eigen ervaringen met elkaar te bespreken, leer je veel meer dan van alleen een presentatie, waarvan je na afloop de hand-out krijgt uitgereikt.



**WAAROM
MOEILIJK DOEN
ALS
HET SAMEN KAN**

Loesje

POSTBUS 1045

6801 BA ARNHEM

GIRO3254768

