

Pesten – Werkgevers

Wat verstaan we onder pesten op het werk?

Onder pesten verstaan we regelmatige verbale of psychische agressie gedurende een langere tijd. Gebleken is dat medewerkers gepest kunnen worden door hun collega's, hun leidinggevende of ook door klanten of opdrachtgevers.

De werknemer die doelwit is van dit gedrag, ervaart dit als bedreigend, vijandig, beledigend, vernederend en kwetsend. Hij of zij kan zich hiertegen niet verdedigen. Voorbeelden zijn beledigen, schelden, treiteren, irriteren, bespotten, roddelen of iemand buitensluiten.

Uit onze sectorrapportage inzetbaarheidscheck blijkt dat 2,3% van de werknemers in de sector transport en logistiek structureel gepest wordt. Dat zijn in onze sector ongeveer 3200 werknemers! Daarnaast geeft nog eens 3,7% aan incidenteel gepest te worden. De daders zijn in 60% van de gevallen eigen collega's, bij 33% de leidinggevende. 50% van de werknemers kent de vertrouwenspersoon.

Wat kunnen gevolgen zijn van pesten?

De medewerker kan zijn zelfvertrouwen en waardigheid kwijtraken als hij gepest wordt. Hij kan hier angstig en gestrest van worden. Dat kan bijvoorbeeld leiden tot slapeloosheid of zelfs depressie. Mensen die gepest worden hebben ook een grotere kans op hart- en vaatziekten. Vaak kan hij ook zijn werk niet meer goed doen door concentratieproblemen of verminderde motivatie. Kortom: de gevolgen zijn zeer ernstig en vaak langdurig. Niet alleen de medewerker die gepest wordt heeft er last van maar ook mensen die er getuige van zijn kunnen er klachten door krijgen.

Ook voor de organisatie heeft het gevolgen. Het gaat dan om verhoogd arbeidsverzuim, slechte sociale verhoudingen, verlies van productiviteit, kwaliteit en klanten en een verhoogde kans op ongelukken. Mensen gaan met minder plezier naar hun werk en is er een hoger personeelsverloop.

Hoe weet u of er sprake is van pesten in uw bedrijf?

Mensen die gepest worden zullen dat uit angst of schaamte vaak zelf niet aan de orde stellen. Het is daarom belangrijk om er goed op te letten of er signalen zijn dat iemand gepest wordt. Ook kunt u de omgangsvormen bespreekbaar maken in het functioneringsgesprek. Als mensen verzuimen kan het ook belangrijk zijn om te vragen of dit met het werk te maken heeft. Als er in een team een onprettige sfeer hangt is het ook goed om alert te zijn op pestgedrag. U kunt hierbij de volgende checklist gebruiken:

- Is de gepeste doelwit van anderen?
- Wordt de gepeste systematisch geïntimideerd, aangevallen, sociaal geïsoleerd of is er sprake van ander negatief bejegend gedrag?
- Wordt de gepeste persoon in een minderwaardige positie gedrukt?
- Komt het pestgedrag herhaaldelijk voor?
- Is het effect voor de gepeste kwetsend of tast het zijn of haar waardigheid aan?

Wat kunt u er aan doen?

Als u merkt dat er mensen gepest worden in uw bedrijf is het van groot belang hier heel snel en helder op te reageren. Door duidelijk aan te geven hoe u vindt dat er met elkaar omgegaan zou moeten worden in het bedrijf. Het is belangrijk dat er zowel met de aangeklaagde als met de gepeste een gesprek wordt gevoerd. Als u een vertrouwenspersoon heeft in uw bedrijf dan kan die die rol op zich nemen. Als uw bedrijf een klachtenregeling heeft dan kan deze in worden gezet hierbij. Als u dit niet heeft dan is het belangrijk dat u iemand aanwijst die de gesprekken aangaat (of u doet dit zelf). Er kan worden gekozen voor een bemiddelaar. De bemiddelaar maakt de aangeklaagde duidelijk dat zijn/haar gedrag door iemand als ongewenst wordt ervaren, en dat dit dus moet worden stopgezet. Daarna organiseert de bemiddelaar een gesprek tussen de medewerker en de aangeklaagde. Het is belangrijk dat de afspraken op papier worden gezet, en dat het sanctiebeleid wordt ingezet. Dat begint doorgaans met een officiële waarschuwing en kan in het uiterste geval leiden tot ontslag (van de aangeklaagde). Ook is het belangrijk dat de gepeste ondersteuning wordt aangeboden om te zorgen dat de gevolgen van het pesten verminderen en wellicht ook om assertiever te worden. Dit kan bijvoorbeeld door bedrijfsmaatschappelijk werk te bieden (u kunt dit meestal vragen bij uw arbodienst). De leidinggevende van het team speelt een belangrijke rol bij het adequaat reageren op het pesten. Als de leidinggevende zelf degene is die pest (dat komt voor), dan is het aan te raden dit te bestempelen als functioneringsprobleem. Het is dan een rol van de directie om dit adequaat op te pakken.

Wat kunt u doen om pesten te voorkomen?

Het is heel belangrijk dat u helder bent over de gewenste omgangsvormen. Dit kunt u vastleggen op papier en bijvoorbeeld opnemen in het chauffeurshandboek. In ieder geval is het belangrijk dit te communiceren met uw medewerkers, bijvoorbeeld tijdens een werkoverleg. Erg belangrijk is natuurlijk dat u zelf als directeur/leidinggevende het goede voorbeeld geeft en de gewenste omgangsvormen uitdraagt. Het stimuleren van een goede werksfeer helpt ook om pesten te voorkomen.

Als u er meer over wilt weten

Op het gebied van psychosociale arbeidsbelasting heeft Sectorinstituut Transport en Logistiek de volgende tipkaarten ontwikkeld (werkgevers- en werknemersversies):

- Werkdruk en stress
- Agressie en geweld
- Pesten

Deze tipkaarten en een handige voorlichtingspresentatie over pesten kunt u vinden op onze website: www.stl.nl/pesten