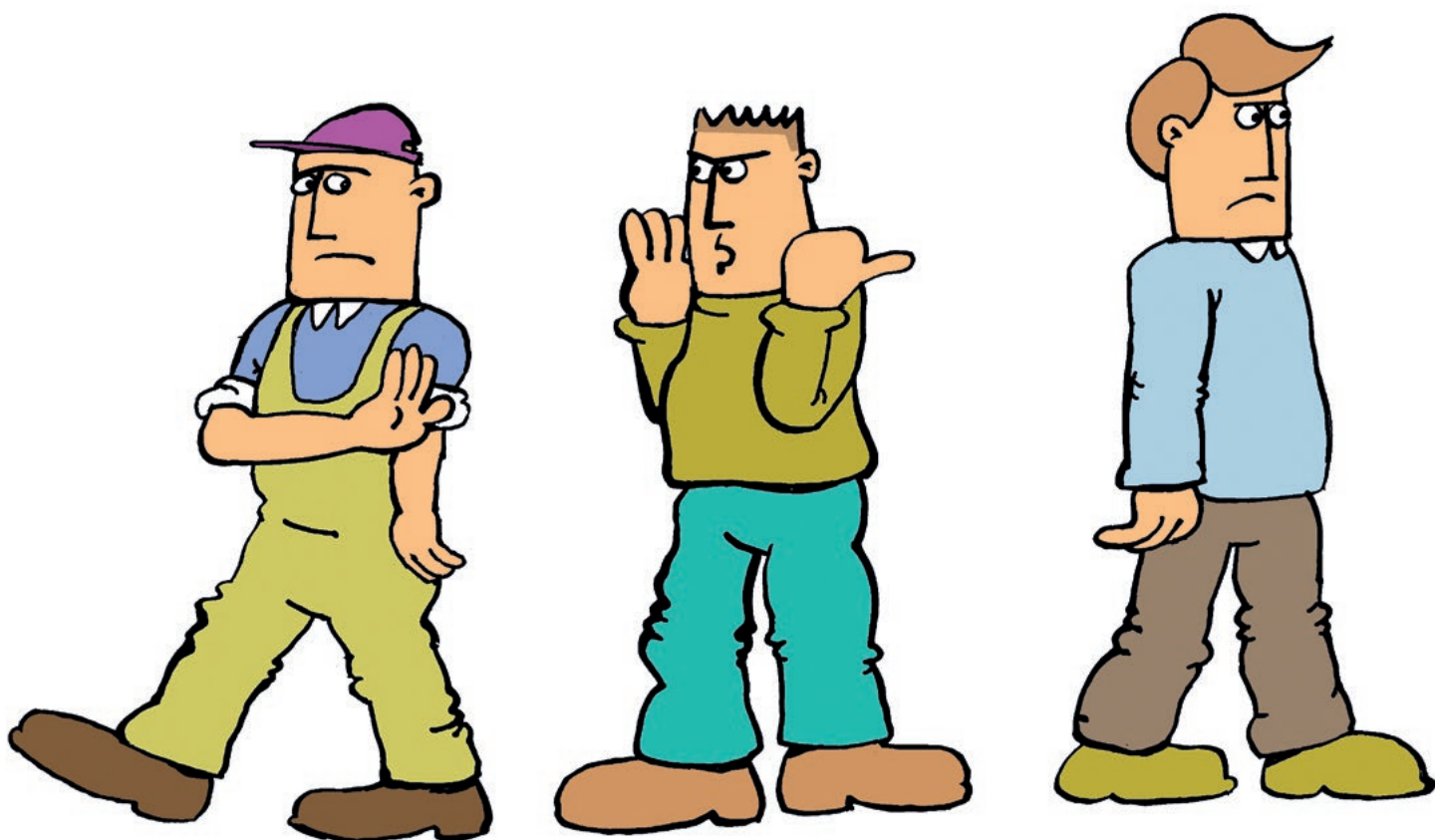


Pesten, zo gaat u daar als organisatie mee om!



SBCM
A&O-fonds SW

Pesten, zo gaat u daar als organisatie mee om!

Medewerkers melden zich maandagochtend ziek, de werkleiding wordt geconfronteerd met ongrijpbaar gedrag en de organisatie verliest inzetbare medewerkers. Pesten op het werk, maar ook daarbuiten, kan zo maar de oorzaak zijn. Door de opkomst van sociale media als Twitter en Facebook zijn er veel meer ongrijpbare vormen van sociaal onveilig en ongewenst gedrag ontstaan. Sociale media maken het mogelijk om berichten in korte tijd over een groot publiek te verspreiden. De verspreider is bovendien niet altijd zichtbaar. Pesten kan daardoor ook makkelijker dan ooit buiten werktijd gebeuren. Dit maakt het als werkgever lastig om pestgedrag te signaleren, medewerkers erop aan te spreken en in te grijpen om de impact voor de gepeste te beperken. (Digitaal) pesten kan medewerkers namelijk zeer kwetsen en zij kunnen echt beschadigd raken. In deze folder vindt u informatie rond het thema 'pesten'. Hoe herkent en voorkomt u (digitaal) pesten? En vooral ook: hoe gaat u hiermee om?

Waarom aandacht besteden aan pesten belangrijk is



- Eén op de vier medewerkers in Nederland heeft weleens met pesten te maken gehad.
- Pesten is veel schadelijker dan mensen vaak denken. Het slachtoffer weet niet wanneer de volgende pesterij zal komen en is er al snel de hele werkdag door afgeleid.
- Pesten kan leiden tot ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid. Mensen die gepest worden vertrouwen anderen steeds minder en kunnen depressief worden.

- Factoren die het risico op pesten vergroten, zijn onder meer het hebben van geringe sociale vaardigheden en eigenwaarde, een persoonlijkheidsstoornis en persoonlijke problemen.
- Over waarom mensen pesten is weinig bekend. Mensen kunnen pesten omdat ze er voordeel inzien. Of er speelt een conflict tussen mensen dat pesten in de hand werkt. Maar het kan ook zijn dat er met de pester zelf iets aan de hand is.
- Als een leidinggevende pesters niet aanspreekt op hun gedrag of het pesten niet wil zien, komt pesten veel vaker voor. Een leidinggevende mag zich niet laten verleiden tot discussies waarom er gepest wordt en waarin de schuld bij het slachtoffer kan worden gelegd.
- Sociale media zijn een nieuwe vorm van pesten. De werkgever heeft hier veel minder grip op. Bovendien blijkt uit onderzoek naar de positieve en negatieve effecten van sociale media op mensen met een licht verstandelijke beperking¹, dat deze groep veiligheidsregels vaak niet toepast, makkelijk te beïnvloeden en minder weerbaar is. Cyberpesten komt vaak voor in deze groep.

¹ Bron: M. Dekker e.a. *Social Media & LVB*. Sittard: Zuyd Hogeschool, 2012.

Hieraan herkent u pesten

Volgens de gangbare definitie is pesten 'ongewenst negatief gedrag gericht tegen een persoon, dat herhaaldelijk plaatsvindt'. Eenmalig een vervelende opmerking maken, is nog geen pestgedrag. Pas als het regelmatig voorkomt, gaat het om pesten.

Pesten kan plaatsvinden in direct contact tussen de pester en de gepeste of indirect. Pesten kan door:

- iets direct tegen iemand te zeggen;
- opmerkingen te maken via sms, e-mail, Facebook of andere sociale media (cyberpesten). In de bijlage vindt u voorbeelden van digitaal pesten;
- vervelend of agressief gedrag.

Pesten kan op verschillende manieren tot uiting komen.

Het is van belang dat leidinggevendenden alert zijn op bepaalde gedragingen die op pestgedrag kunnen wijzen. Mede omdat pesten via de digitale mogelijkheden niet alleen op het werk, maar ook daarbuiten kan plaatsvinden. Zo kan er sprake zijn van pestgedrag als iemand herhaaldelijk:

- **sociaal wordt geïsoleerd**

Van sociale isolatie is sprake als een bepaalde persoon bijvoorbeeld opzettelijk genegeerd wordt, als er niet met hem gepraat wordt, als hij niet aan tafel zit bij de lunch en niet met de gewone gesprekken op het werk mag meepraten.

- **het werken onaangenaam of onmogelijk wordt gemaakt**

Hierbij kunt u denken aan collega's die iedere keer dezelfde persoon de vervelende klusjes laten opknappen, hem met het slechtste gereedschap laten werken, hem belangrijke informatie niet doorgeven, of als zijn broodtrommel verstopt wordt en zijn jas steeds op de grond ligt in plaats van aan de kapstok hangt.

- **wordt bespot**

Iemand krijgt bijvoorbeeld regelmatig spottende opmerkingen over zijn of haar uiterlijk, gedrag, manier van praten of lopen, over de partner of juist het niet hebben van een partner. Maar ook bijnamen kunnen heel bespottelijk voelen.

- **onderwerp is van roddels**

Over iedereen wordt wel eens geroddeld en 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.

- **wordt bedreigd**

Dreigementen worden ook tot pesten gerekend. Het kan gaan om opmerkingen als: 'ik weet je wel te vinden', 'als ik dat vertel, dan word je ontslagen', 'ik zal er wel voor zorgen dat je wordt overgeplaatst'.

- **fysiek wordt aangevallen**

Iemand hoeft niet meteen geslagen te worden, maar wie herhaaldelijk expres een duw krijgt of opgesloten wordt, is ook slachtoffer van pestgedrag.

- **seksueel wordt geïntimideerd**

Bij seksuele intimidatie gaat het zowel om een seksueel geladen werksfeer als om intimiderende opmerkingen of ongewenste handtastelijkheden.

- **wordt gediscrimineerd**

Om welke reden dan ook.



Komt pesten wel voor?

Van leidinggevendenden kunt u vragen alert te zijn op signalen die kunnen wijzen op pestgedrag. Maar pestgedrag is niet altijd zichtbaar en slachtoffers van pestgedrag durven er niet makkelijk voor uit te komen dat ze gepest worden.

Wilt u (meer) zicht krijgen op pestgedrag in de organisatie en de beleving daarvan van medewerkers, neem hierover dan vragen op in het medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO). U kunt voor het MTO gebruikmaken van de opgestelde vragenlijst van het SBCM. Aan deze basisvragenlijst kunt u zelf vragen toevoegen. Denk hierbij aan vragen als: (te beantwoorden in een schaal van 'helemaal mee eens' tot 'helemaal mee oneens')

- Agressief gedrag (duwen, vastgrijpen, slaan, schoppen) komt bij ons niet voor.
- Ik heb geen last van vervelende of seksuele getinte opmerkingen van collega's.
- Ik word niet gepest.
- Ik word niet gediscrimineerd.
- Ik vind de regels over hoe ik me moet gedragen duidelijk.
- Als een collega zich niet aan de gedragsregels houdt, zeggen we er wat van.

Zo pakt u pesten aan

Sociaal veiligheidsklimaat is de basis

Voorwaarde om in de organisatie effectief aan de slag te gaan met het thema 'pesten', is dat er een sociaal veiligheidsklimaat heerst. Leidinggevenden en medewerkers aanmoedigen om alert te zijn op pestgedrag, pestgedrag bespreek te maken, werkt alleen als de medewerker zich in een veilige werkomgeving voelt.

Binnen het onderwijs is veel aandacht voor het thema 'pesten' en zijn er vele voorbeelden van hoe u het thema pesten kunt aanpakken. Zo heeft het Nederlands Jeugdinstituut een speciale kennispagina over pesten ingericht. Op de pagina www.nji.nl/pesten vindt u meer informatie over te ondernemen acties en richtlijnen, alsmede een checklist om pesten binnen uw organisatie tegen te gaan.



Hulpmiddelen om pesten aan te pakken

Pesten is net als agressie een vorm van ongewenst gedrag. Informatie over de omgang met agressie en geweld is daarom relevant voor en toepasbaar op de omgang met pesten. Op de website van SBCM en in de Arbocatalogus vindt u informatie over en hulpmiddelen tegen agressie en geweld.

Kijk op:

- <http://www.sbcm.nl/producten/gezond-en-veilig-werken/producten/omgaan-met-agressie.html>
- <http://www.arbocatalogus.nl/arbocatalogus/agressie-en-geweld/algemeen/1-risicos-inventariseren.html>

Om specifiek het thema 'pesten' aan te pakken, kunt u de volgende stappen volgen:

• Formuleer voor de organisatie een beleid voor sociale veiligheid en daarbij behorende gedragsnormen

Betrek hierbij voor een breed draagvlak de stakeholders in de organisatie. Bedenk dat de leidinggevende vaak een voorbeeldrol heeft en een belangrijke schakel is om het beleid te vertalen binnen de organisatie.

Stakeholders zijn:

- directie
- leidinggevenden
- or
- HRM
- preventiemedewerker
- vertrouwenspersoon
- ICT-afdeling

• Neem in de gedragscode (digitaal) pesten expliciet op

Duidelijkheid over welk gedrag onacceptabel is en een zero-tolerance-beleid werken preventief. Neem daarom ook duidelijke afspraken op in de gedragscode om (digitaal) pesten te voorkomen. Welk gedrag vindt u met elkaar gewenst en welk gedrag niet? En maak daarbij (in overleg met de ondernemingsraad) ook afspraken over de sancties. Wat gebeurt er als medewerkers toch pesten?

Maak hiervoor gebruik van de Modelgedragscode cao Wsw 2007. Deze is speciaal ontwikkeld door de sociale partners van de cao Wsw om SW-organisaties te helpen bij het opstellen van een gedragscode. Hierin ontbreken afspraken om digitaal pesten, een betrekkelijk nieuw fenomeen, te voorkomen. Wat u hiervoor in een gedragscode kunt opnemen, zijn afspraken over bijvoorbeeld het gebruik van mobiele telefoon, Facebook en internet op het werk (verbieden of alleen toestaan als het nodig is voor het werk).

- **Draag als directie en leidinggevendenden de norm uit en geef voorlichting, ook aan professionals**

Informeer medewerkers over wat pesten is en wat het met je kan doen. Besteed ook aandacht aan uitingen op sociale media. Bespreek de norm zoals deze is afgesproken binnen de organisatie in het team. Wat is gewenst en ongewenst gedrag? Bekijk of het nodig is om leidinggevendenden te trainen.

SBCM heeft een aantal producten ontwikkeld om het thema onder de aandacht te brengen, zodat u uw beleid kunt uitdragen naar mensen die werkzaam zijn binnen uw organisatie, waaronder:

- posters om op te hangen binnen de organisatie;
- een informatiefolder voor medewerkers 'Pesten wat kun jij er aan doen?';
- een dialoogkaartenspel waarmee u het thema kunt bespreken in het teamoverleg;
- een filmpje over pesten te verspreiden onder medewerkers;
- in de werkportal oefenen.nl/werk van SBCM zijn programma's opgenomen om medewerkers te ondersteunen, zoals 'Blijf de Baas' en 'Goed samenwerken'. U kunt medewerkers motiveren om gebruik te maken van de e-learningmodules.

Een laagdrempelige werkmethode om gedragen via WhatsApp bespreekbaar te maken, is de voorbeeldaanpak van Mijn Kind Online en Stichting Kennisnet. In deze methode maken leerlingen met elkaar gezamenlijk afspraken over hoe zij omgaan met WhatsApp. http://mijnkindonline.nl/sites/default/files/uploads/Les_WhatsHappy_0.pd

Veel medewerkers zijn werkzaam op locatie of worden via diverse vormen bij externe werkgevers geplaatst. Spreek met de betrokken partijen af op welke wijze de medewerker wordt begeleid en bij wie de medewerker terecht kan als hij of zij ongewenst gedrag ervaart, zoals pesten.

Maak als onderdeel van de afspraken met inlenende partijen ook afspraken over de voorlichting van de medewerker over gewenst gedrag en de omgangsvormen op de werkvloer. Maak het onderwerp 'werksfeer' onderdeel van individuele gesprekken met medewerkers, ook als deze extern aan de slag zijn.

- **Grijp in bij pesten**

Komt pesten voor, onderneem dan actie. Allereerst ligt hier een taak voor de leidinggevende.

Ga eerst in gesprek met zowel de gepeste als de pester(s). Spreek de pester aan op zijn gedrag en neem sancties. Mocht het niet duidelijk zijn wie de gepeste en/of pester(s) zijn, ga dan in gesprek met teams en afdelingen. Als de pester een collega-leidinggevende is, spreek deze dan aan op zijn gedrag. Schakel eventueel een hogergeplaatste in. Houd de vinger aan de pols.

- **Ondersteun de gepeste**

Laat de gepeste niet aan zijn lot over. Probeer goed te luisteren naar de gepeste en kijk wat de organisatie zou kunnen doen om ervoor te zorgen dat hij of zij (weer) op een prettige manier aan het werk kan. Ook kunt u medewerkers weerbaarder maken door hen te ondersteunen bij het omgaan met emoties. Informeer hen hoe zij als medewerkers emotioneel kunnen omgaan met pestgedrag, bijvoorbeeld door hier goed op de reageren.

- **Besteed structureel aandacht aan (on)gewenst gedrag**

Door binnen uw organisatie preventief en structureel aandacht te besteden aan (on)gewenst gedrag, kunt u de werksfeer verbeteren. Een positieve werksfeer draagt bij aan meer betrokken medewerkers en daarmee aan hun arbeidsprestatie. Door tijdig te schakelen en op te treden als pesten toch gebeurt, kunt u de negatieve gevolgen voor werknemers verminderen.

Producten die u bij de aanpak van pesten kunnen helpen, vindt op de SBCM-site → Gezond en veilig werken → Producten → Toolbox Aanpak pesten.

Daar kunt u alle documenten downloaden.

Bijlage Voorbeelden van digitaal pesten²

Er zijn steeds meer verschillende soorten van ongewenst digitaal gedrag bekend. Ze variëren van redelijk onschuldig tot zeer ernstig, crimineel en gevaarlijk gedrag. Een paar voorbeelden.

E-mail

- Op de werkplek van een collega diens e-mail checken wanneer hij even weg is.
- Een bericht namens een collega versturen, waar de collega op aangesproken wordt.
- Porno of seksueel getinte berichten aan collega's sturen.
- E-mails sturen die voor tweëerlei uitleg vatbaar zijn (verborgen hostiliteit).

Cyberstalken

- Foto's of roddels van een collega op een website zetten.
- Grove reacties op iemands weblog of social media-account plaatsen.
- Informatie of privégegevens over anderen op sociale media als Facebook of Twitter zetten.
- Je als iemand anders voordoen, bijvoorbeeld een man van vijftig die zich voordoet als tiener.
- Een filmpje of foto maken van iemand in een beschamende situatie en op die internet zetten.

Internetmisbruik

- Ongeoorloofd gebruikmaken van andermans banknummer en pincode.
- Eten of goederen namens een ander bestellen.
- Een site hacken of anderszins platleggen.

Mobiel bellen

- Anonieme sms-berichten versturen.
- Aanhoudend sms-berichten sturen of iemand bellen.
- Iemands telefoonnummer verspreiden.

Gevolgen

Het slachtoffer van deze pesterijen is de hele week bezig zich geestelijk in te stellen op onverwachte aanvallen. Dat houdt niemand vol. Al na enkele dagen hebben slachtoffers last van psychosomatische klachten: hoofdpijn, maag- en darmklachten, trillen, transpiratie, hartkloppingen, gespannenheid en slaapproblemen. Als het pesten aanhoudt, worden de klachten chronisch. Forse angstklachten, somberheid of burn-out zijn onder meer het gevolg. Slachtoffers gaan zich meer en meer anders gedragen dan u van hen gewend bent. Ze vertrouwen niemand meer. Zelfs niet mensen in hun privésituatie of mensen die werkelijk het beste met hen voor hebben.

² Bron: *Digitaal pesten en bestrijden*, blog Cokkie Verschuren, 25 januari 2012

Colofon

Bijdragen aan passend, zo regulier mogelijk en duurzaam werk voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Dat is de missie van SBCM, het A&O-fonds SW.

SBCM wordt bestuurd door werkgevers- en werknemersorganisaties: VNG, Cedris, FNV Overheid en CNV Overheid.

SBCM
Postbus 556
2501 CN Den Haag
T: (070) 376 58 47
E: info.sbcm@caop.nl
W: www.sbcm.nl
@SBCMsw

Copyright

Dit is een uitgave van SBCM. Onderdelen uit deze uitgave mogen alleen worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt met verwijzing naar de uitgever.

© Juni 2016, SBCM, Den Haag.