

Whitepaper Samen sterk tegen mentale belasting

Maak grensoverschrijdend gedrag op de werkvloer bespreekbaar

We brengen een aanzienlijk deel van de dag door met collega's op de werkvloer en er wordt veel van ons verwacht – zeker in deze prestatiegerichte maatschappij. Dat vraagt om inspanning, focus én een werkomgeving die ons ondersteunt in het zo goed mogelijk uitvoeren van onze taken. Dat laatste is helaas lang niet altijd het geval. Soms zijn collega's regelrechte stoorzenders. Bijvoorbeeld wanneer er sprake is van grensoverschrijdend gedrag, waartoe pesten, discriminatie, seksuele intimidatie en agressie gerekend worden. Voor u als werkgever is het belangrijk om stil te staan bij de gevolgen hiervan. Die gaan namelijk veel verder dan de mentale belasting waar de werknemer mee te maken krijgt.

Grensoverschrijdend gedrag op de werkvloer komt veel vaker voor dan we ons realiseren. Maar liefst één op de zes Nederlandse werknemers wordt wel eens gepest, geïntimideerd of gediscrimineerd op het werk, zo blijkt uit TNO-onderzoek (2016). Dat varieert van roddelen en

buitensluiting door collega's, tot handtastelijkheden of discriminatie en zelfs fysiek geweld. Vaak zijn collega's de oorzaak, maar het komt ook voor dat leidinggevenden zich schuldig maken aan grensoverschrijdend gedrag.

Grensoverschrijdend gedrag in cijfers

- 1 op de 6 werknemers heeft last van grensoverschrijdend gedrag op de werkvloer
- 2 op de 3 slachtoffers ervaart dat ook de thuissituatie verslechtert
- 1,1 miljoen werknemers heeft te maken met agressieve collega's of bazen
- 10% van de werknemers ervaart seksuele intimidatie op het werk
- 8% van de werknemers wordt gepest op het werk

Gevolgen grensoverschrijdend gedrag in cijfers

- 90% werknemers ziet de teamprestaties teruglopen
- 7 extra ziekte-dagen per jaar per slachtoffer
- 1,7 miljard euro schade door loondoorbetaling
- 51% van de werkgevers grijpt onvoldoende in

Wat zijn de gevolgen?

De effecten van grensoverschrijdend gedrag op het slachtoffer verschillen per persoon, maar hebben altijd een diepgaande impact. Slachtoffers kunnen te maken krijgen met tal van klachten, waaronder mentale belasting, gebrek aan concentratie, onzekerheid en ze presteren doorgaans minder goed dan men van ze gewend is. Bij aanhoudende pesterij dreigt (langdurig) ziekteverzuim, posttraumatische stressstoornis of zelfs ontslag. TNO becijferde dat een slachtoffer van ongewenst gedrag gemiddeld zeven extra verzuimdagen opneemt. De totale kosten hiervoor bedragen 1,7 miljard euro aan loondoorbetaling. En dan komen de gederfde inkomsten door verminderde productiviteit daar nog bovenop.

Ook de sfeer op de werkvloer lijdt onder grensoverschrijdend gedrag. Uit recent onderzoek van Zorg van de Zaak blijkt dat 89 procent van de werknemers merkt dat de teamprestaties door ongewenst gedrag negatief worden beïnvloed. En 67,8% van de werknemers die regelmatig tot vaak last hebben van ongewenst gedrag, ervaart dat de thuissituatie significant verslechtert door de verstoorde werksituatie.

Maar de gevolgen gaan nog verder. Wat te denken van de onrust op de werkvloer die ontstaat als een collega (of een groepje collega's) het mikpunt van pesten wordt? In een industriële omgeving kan dat zelfs tot levensgevaarlijke situaties leiden. En denk ook aan imagoschade als de verziekte werksfeer in de openbaarheid komt. Dat tast de arbeidsmarktpositie van een bedrijf aan, leidt tot een groot verloop, en kan zelfs klanten en omzet kosten.

Zorgplicht voor de werkgever

De cijfers over grensoverschrijdend gedrag op de werkvloer waren voor het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid aanleiding om een campagne te starten die het thema 'ongewenste omgangsvormen op de werkvloer' op de agenda zet van bedrijven en organisaties.

En dat is hard nodig, want werkgevers blijken onvoldoende oog te hebben voor sociale veiligheid op de werkvloer. Slechts een krappe helft (49.1%) van de werknemers vindt dat de werkgever ongewenst gedrag op de werkvloer voldoende bespreekbaar maakt, zo blijkt uit onderzoek van Zorg voor de Zaak. Van de medewerkers die regelmatig of vaak te maken hebben met ongewenst gedrag is een schamele 37,1% het daarmee eens. Vaak hebben bedrijven wel protocollen opgesteld om ongewenst gedrag tegen te gaan, maar in de praktijk worden ze nauwelijks gebruikt. De meeste bedrijven hebben wel een vertrouwenspersoon, maar omdat deze niet actief gepromoot wordt, zijn medewerkers hier vaak niet mee bekend.

Grensoverschrijdend gedrag en risico's herkennen

Er is dus nog een wereld te winnen als het gaat om het creëren van sociale veiligheid op de werkvloer. Dat begint bij het herkennen van een sociaal onveilige werkvloer.

Risicofactoren grensoverschrijdend gedrag op de werkvloer

Hoewel organisaties verschillend zijn – ook in de manier waarop ze met grensoverschrijdend gedrag omgaan – is er een aantal (tijdelijke) risicofactoren aan te wijzen dat tot het ongewenste gedrag kan leiden:

- Hoge werkdruk
- Veranderingen op het werk, zoals reorganisatie, nieuwe baas of fusie
- Hiërarchische bedrijfscultuur
- Laissez-faire bedrijfscultuur
- Autoritair leiderschap
- Gebrek aan controle of gebrek aan autonomie
- Gebrekkige communicatie
- Groepsdruk en prestatiedruk
- Onduidelijkheid over de eigen rol
- Veel tijdelijke contracten en deeltijdwerkers

Vormen van grensoverschrijdend gedrag

Grensoverschrijdend gedrag is onder te verdelen in vier vormen: Seksuele intimidatie, agressie, discriminatie en pesten.

Seksuele intimidatie

Seksuele intimidatie kan in verschillende vormen voorkomen; van seksistische opmerkingen tot handtastelijkheden – of erger. De impact van seksuele toenadering verschilt per persoon: wat voor de één een grappige opmerking is, ervaart de ander als een belediging. Zodra de handeling of opmerking als ongewenst wordt ervaren, is er sprake van seksuele intimidatie. De impact daarvan op het slachtoffer is zeer groot.

Een op de tien werknemers geeft aan wel eens te maken te hebben (gehad) met seksuele intimidatie. Dat betreft zowel vrouwelijke als mannelijke werknemers, en seksuele intimidatie kan spelen tussen zowel leidinggevend en ondergeschikten als tussen collega's onderling. Ook klanten of cliënten kunnen werknemers seksueel intimideren.

Agressie

Agressie geldt bij zowel fysieke als verbale dreiging of geweld. Agressie komt voor bij werknemers onderling (interne agressie), maar het gebeurt ook dat klanten of cliënten werknemers agressief benaderen (externe agressie). Volgens de TNO Arbeidsmonitor 2014 hebben 1,1 miljoen werknemers wel eens te maken gehad met interne agressie en 1,6 miljoen met agressie door klanten. Klachten waar slachtoffers mee te maken krijgen, variëren van angstgevoelens en slaapstoornissen, tot maagpijn en psychosomatische klachten. Al deze klachten kunnen leiden tot een hoger ziekteverzuim.

Discriminatie

Met discriminatie wordt bedoeld dat bepaalde groepen ongelijk behandeld of achtergesteld worden. Mensen kunnen gediscrimineerd worden op basis van hun afkomst, huidskleur, geloof, seksuele identiteit of geslacht, maar ook komt het bijvoorbeeld voor dat werknemers op basis van arbeidsduur, bijvoorbeeld parttimers, te maken krijgen met discriminatie.

Omdat niet iedere werknemer of sollicitant die zich gediscrimineerd voelt een klacht indient, is de precieze omvang van discriminatie moeilijk vast te stellen. Maar uit analyse van de klachten die bij het College voor de Rechten van de Mens binnenkwamen (2007) blijkt dat op de werkvloer discriminatie op grond van ras het meeste voorkomt. Bij sollicitaties blijkt leeftijdsdiscriminatie het grootste issue.

Pesten

Pesten stopt niet na de schoolperiode. Onder volwassenen komt pesten ook voor, waaronder op de werkvloer. Volgens recent TNO-onderzoek is 8 procent van de Nederlandse werknemers wel eens gepest op het werk. Net als andere vormen van grensoverschrijdend gedrag kan pesten letterlijk ziekmakend zijn. Pesten is niet altijd goed zichtbaar. Soms vindt het één op één plaats, soms is het een groep(je) tegenover een individu of een andere groep. Het is met name de herhaling van de pestacties die maakt dat het slachtoffer eraan onderdoor gaat. Ruim één op de drie gepeste werknemers loopt een burn-out op door aanhoudend pestgedrag, zo blijkt uit het rapport 'Agressie op het werk' van TNO.

Gerapporteerde vormen van pesten

- Het niet doorgeven van belangrijke telefoontjes
- Het steeds weer doorspelen van rotklussen
- Het uitschelden van de ander
- Openlijk commentaar geven op iemands uiterlijk
- Bij herhaling kwetsende grappen maken
- Roddelen over een collega
- Een persoon buitensluiten
- Iemand consequent negeren
- Het verspreiden van geruchten
- Iemand niet uitnodigen voor een Whatsapp groep met collega's

Hoe voorkomt u grensoverschrijdend gedrag?

Effectief optreden tegen sociale onveiligheid op de werkvloer staat of valt met het bespreekbaar maken van grensoverschrijdend gedrag. Collega's, maar ook leidinggevenden moeten elkaar kunnen aanspreken op ongewenst gedrag en zich veilig genoeg voelen om misstanden aan de kaak te stellen.

Daarvoor is het essentieel dat de leiding binnen het bedrijf het goede voorbeeld geeft en anti-pestprotocollen en vertrouwenspersonen actief ondersteunen.

Op de volgende manieren kunt u als werkgever werken aan sociale veiligheid op de werkvloer:

Herken de signalen en neem ze serieus

Wees alert op signalen van grensoverschrijdend gedrag. Ga het gesprek aan over de manier waarop mensen met elkaar omgaan en neem eventuele klachten altijd serieus.

Geef duidelijk aan waar de grenzen liggen

Wanneer een organisatie transparant is over wat ze wel of niet accepteert en dit regelmatig communiceert, kan er geen misverstand bestaan over welk gedrag grensoverschrijdend is.

Onderneem direct actie

Wanneer grensoverschrijdend gedrag gesignaleerd wordt, is het van groot belang dat een leidinggevende direct aangeeft dat dit gedrag niet getolereerd wordt. Directe actie stimuleert medewerkers om ongewenst gedrag te melden bij hun leidinggevende.

Informeer medewerkers

Organisaties zijn volgens de Arboret verplicht om beleid op te stellen waarmee medewerkers beschermd worden tegen psychosociale belasting. Zorg dat werknemers van dit beleid en van de vertrouwenspersoon en/of klachtencommissie op de hoogte zijn.

Train leidinggevenden én medewerkers

Een training in het herkennen van pestgedrag, én hier adequaat tegen optreden, is van grote waarde voor leidinggevenden. Maar ook medewerkers kunnen veel baat hebben bij bijvoorbeeld een training conflict-hantering of weerbaarheid. Zorg er ook voor dat de vertrouwenspersoon en/of klachtencommissie in uw organisatie over up-to-date kennis en vaardigheden beschikt.

Benut functionerings- en exitgesprekken

Functioneringsgesprekken zijn bij uitstek geschikt om een onderwerp als 'pesten' in een veilig 1-op-1 gesprek aan de orde te stellen. En exitgesprekken kunnen een bron van informatie zijn over de sfeer op de werkvloer; werknemers die uw organisatie verlaten kunnen immers vrijuit praten.

Stel een vertrouwenspersoon en een klachtencommissie in

Een onafhankelijk vertrouwenspersoon en klachtencommissie zijn onontbeerlijk om effectief op te treden tegen ongewenst gedrag. Immers, er is niet altijd sprake van een duidelijke vorm van pesten of intimidatie en werknemers moeten zich veilig voelen om ongewenst gedrag te melden.

7 stappen naar sociale veiligheid op de werkvloer

Maak grensoverschrijdend gedrag bespreekbaar en geef het goede voorbeeld:

1. Herken de signalen en neem ze serieus
2. Geef duidelijk aan waar de grenzen liggen
3. Onderneem direct actie
4. Informeer medewerkers
5. Train leidinggevenden én medewerkers
6. Benut functionerings- en exitgesprekken
7. Stel een vertrouwenspersoon en klachtencommissie aan

Investeren in sociale veiligheid loont

Grensoverschrijdend gedrag op de werkvloer is een schrijnend en kostbaar probleem – voor het slachtoffer zelf, maar ook voor de werkgever. Het loont daarom de investering om te werken aan een bedrijfscultuur waarin pesten, discriminatie, seksuele intimidatie en agressie bespreekbaar is.

Effectief beleid en een vertrouwenspersoon en/of klachtencommissie, die bovendien actief worden gepromoot door directie en leidinggevenden, zijn daarvoor essentieel. De werkgever die laat zien dat hij grensoverschrijdend gedrag serieus neemt, het goede voorbeeld geeft en zijn medewerker tools en veiligheid biedt om ongewenst gedrag op de werkvloer bespreekbaar te maken, draagt bij aan een gezond werkklimaat. Dat vertaalt zich in hogere arbeidsproductiviteit, lage(re) verzuimcijfers en minder verloop. Maar ook in een betere positie op de arbeidsmarkt en goede klantrelaties; tevreden werknemers zijn immers de beste ambassadeurs van een bedrijf.

Informatie en contact

Wil je meer weten over dit onderwerp? Of over de dienstverlening van Zorg van de Zaak? Neem dan gerust contact met ons op of kijk op onze website.

www.zorgvandezaak.nl

info@zorgvandezaak.nl

Zorg van de Zaak
Postbus 30514
3503 AH Utrecht

Campagne Sterker op het Werk

Sterker op het Werk is een maatschappelijke campagne van Zorg van de Zaak, samen met FC Utrecht. Lees alles over de campagne op www.sterkerophetwerk.nl

Op www.zorgvandezaak.nl leest u alles over hoe u het arbeidsklimaat gezond houdt. Met workshops, weerbaarheidstrainingen en andere informatie, zoals het laatste nieuws, blogs en andere whitepapers.