

Mobbing

Inleiding

Deze brochure beschrijft “pesten op het werk”, ook wel “mobbing” genoemd. Het beschrijft wat het is, wanneer het kan optreden, wat de gevolgen kunnen zijn, hoe je het herkent, hoe je het aan kunt pakken en wat u zelf kunt doen. Het doel van deze informatieve tekst is om het onderwerp “mobbing” onder de aandacht te brengen.

Wat is mobbing?

Mobbing kan worden gedefinieerd als vernederend, intimiderend of vijandig gedrag, dat systematisch is gericht op dezelfde persoon, welke zich hier niet tegen kan verweren. In de volksmond wordt ook gesproken van “pesten” of “ongewenste omgangsvormen” op het werk. Mobbing is dus niet plagen, assertief gedrag of een (dreigend) arbeidsconflict. Op basis van bestudering van literatuur zijn o.a. de volgende vormen te onderscheiden:

1. Sociaal isoleren: bijvoorbeeld iemand in een kamertje veraf van collega's plaatsen of negeren;
2. Werken onaangenaam of onmogelijk maken: bijvoorbeeld bestanden van computer wissen, telefoontjes niet doorgeven, steeds zorgen dat overleggen zo gepland zijn dat een persoon niet mee kan doen, iemands resultaten manipuleren;
3. Spotten met uiterlijk, gedrag, manier van praten of lopen of seksuele voorkeur;
4. Roddelen of geruchten verspreiden met het doel iemands reputatie te schaden;
5. Dreigementen uiten door bijvoorbeeld te zeggen: “wacht maar, het wordt allemaal nog veel erger” of voortdurend dreigen met ontslag en/of een beoordelingstraject;
6. Lichamelijk geweld: bijvoorbeeld iemand opsluiten of een duw geven;
7. Intimiderend taalgebruik: bijvoorbeeld iemand op onbehouwen wijze uitschelden in grove bewoordingen.

Welke omstandigheden maken mobbing mogelijk?

Mobbing komt in alle soorten organisaties voor. Er zijn echter organisatiekenmerken die dit gedrag kunnen bevorderen, namelijk organisaties:

1. met leidinggevenden zonder interesse voor de werknemers als individu;
2. zonder werkoverleg;
3. waar medewerkers niet worden aangesproken op hun gedrag en in het werk geen beroep wordt gedaan op eigen verantwoordelijkheid en professionaliteit;
4. met toekomstonzekerheid, waar mensen geen binding hebben met de organisatie en dus geen reden om er samen iets van te maken;
5. waar men conflicten het liefst uit de weg gaat;
6. met sterke groepsnormen waarbij het risico aanwezig is, dat iemand wordt afgerekend op gedrag dat niet binnen de groep past.

Wat zijn de gevolgen van mobbing?

Mobbing heeft ernstige gevolgen voor de gezondheid. Slachtoffers piekeren veel over hun situatie, kunnen last hebben van nachtmerries, spanningsklachten, depressies en angstklachten. Mobbing heeft echter ook gevolgen voor de collega's die getuigen hiervan zijn. Uit onderzoek blijkt dat ze vaak last hebben van ernstige spanningsklachten door de

onveilige werksfeer. Ze gaan ook vaker met tegenzin naar hun werk. Vermoedelijk is er sprake van angst om zelf slachtoffer te worden alsmede schuldgevoelens omdat men het slachtoffer niet kan helpen. Voor de organisatie waar de werksfeer sociaal onveilig is, kan dit tot een verhoging van het ziekteverzuim leiden. Er kunnen vaker fouten gemaakt worden en de klantvriendelijkheid loopt terug. Omdat het werk van de collega('s) blijft liggen moeten er meer kosten gemaakt worden in de vorm van aantrekking extra personeel.

Hoe pak je mobbing aan?

Het is belangrijk om een onderscheid te maken tussen ongewenst groepsgedrag en een ongewenste 1-op-1 situatie. Ongewenst gedrag in 1-op-1 situaties speelt zich vaak af in het "geniep" zoals het onaangenaam of onmogelijk maken van de uitvoering van de taken door een persoon of intimiderend gedrag verbaal en non-verbaal door een persoon. Dit gedrag kan een gevolg zijn van een meningsverschil of een onopgelost conflict, maar kan ook ontstaan zonder dat zich een conflict heeft voorgedaan. Oplossingen zijn moeilijk en interventies liggen daarom meer in bemiddeling en klachtenprocedures. Een kenmerk van ongewenst groepsgedrag is dat het voor iedereen zichtbaar is. Iedereen weet dat het gebeurt maar het wordt toch getolereerd. Interventies moeten dan ook gericht zijn op het stoppen van het ongewenste gedrag in de groep al of niet met hulp van buitenaf en herstel van normen en waarden. De leidinggevende heeft daarbij een belangrijke rol.

Wat kunt u zelf doen?

Mobbing kan alleen maar voortduren als we het gedogen. Wanneer een dader duidelijk gemaakt wordt dat zijn gedrag ongewenst is, riskeert men zelf door de omgeving buitengesloten te worden. Daarom is het belangrijk dat het slachtoffer aangeeft dat hij/zij niet gediend is van het gedrag van de ander. Diegene die een ander respectloos behandelt, behoort dat niet te doen en dient gewezen te worden op zijn gedrag. Het management en collega's moeten ingrijpen wanneer men getuige is van mobbing. Hoe kun je dit ter sprake brengen?

- Praat direct met de persoon in kwestie.
- Stel een oplossing voor en probeer het niet persoonlijk op te vatten.
- Maak een afspraak voor een vertrouwelijk gesprek met uw manager of werkgever.
- Vraag een gesprek aan met uw bedrijfsarts, bedrijfsmaatschappelijk werker, vertrouwenspersoon.
- Maak duidelijk als organisatie/management dat er in uw organisatie geen plek is voor mobbing. Grensoverschrijdend gedrag kan alleen maar ingeperkt worden, wanneer er grenzen worden gesteld.
- Formuleer als organisatie een sociaal beleid dat gericht is op "respect en waardigheid" op de werkvloer.

Wanneer men u verwijt dat u zich schuldig maakt aan mobbing, dan kunt u het volgende doen:

- Luister naar het slachtoffer.
- Wees eerlijk naar uzelf en naar de ander.
- Praat met uw manager of werkgever hierover.

U laat dan blijken dat u weer een respectvolle werkrelatie wilt en dat u een commitment aan wilt gaan om het ongepaste gedrag niet te herhalen. Ook kunt u samen met uw manager en het slachtoffer hierover praten.