



Handreiking voor leidinggevenden: hoe te handelen bij pesten?

Definitie

Van pesten is sprake als iemand *herhaaldelijk* het gevoel krijgt dat:

- hij wordt buitengesloten of gekleineerd;
- er vervelende opmerkingen of 'net niet leuke' grapjes over hem worden gemaakt;
- er wordt geroddeld of onnodig kritiek wordt gegeven;
- hij geïsoleerd wordt of raakt.

Het verschil tussen 'speels gedrag' en pesten is vaak vaag. 'Een lolletje moet kunnen'. Op z'n tijd een grapje, een beetje plagen onder collega's: dat verlevendigt de werksfeer. Maar wanneer het 'dollen' steeds op dezelfde persoon gericht is, of lang duurt, is het niet leuk meer. De collega die het 'mikpunt' vormt, is op een gegeven moment niet meer in staat om 'stop' te zeggen. Dan is er sprake van pesten.

Taak leidinggevende

De Arbowet bevat voorschriften ter verzekering van de veiligheid, ter bescherming van de gezondheid en ter bevordering van het welzijn van werknemers. Samengevat moet je als leidinggevende zorgen voor een veilig en prettig werkklimaat.

Omdat de wetgever pesten beschouwt als een op menselijk gedrag gebaseerd risico voor de arbeidsomstandigheden, gaat je taak als leidinggevende verder dan alleen bescherming van een individuele werknemer in voorkomende gevallen. Je moet actief en preventief maatregelen treffen om werknemers tegen pesten te beschermen en pestgedrag aan te pakken.

1. Als je als leidinggevende zelf pesten constateert

Onderneem de volgende stappen als je zelf constateert dat werknemers zich aan schuldig maken aan pestgedrag:

- spreek de pester(s) aan op het geconstateerde gedrag;
- maak concrete afspraken over verbetering van het gedrag, leg die vast en laat ze tekenen voor akkoord;
- let op de privacy bij het vastleggen van dit soort gegevens;
- spreek een tijdpad af en evalueer de afspraken;
- wijs de pester(s) op de consequenties die de werkgever aan herhaling van het pestgedrag verbindt en leg vast dat deze waarschuwing heeft plaatsgevonden;
- gebruik het functioneringsgesprek om pesten aan de orde te stellen;
- schakel de vertrouwenspersoon in voor advies over de aanpak;
- neem zo nodig contact op met de bedrijfsarts, het bedrijfsmaatschappelijk werk of de personeelszorg;
- leg zaken vast in het personeelsdossier;
- tref indien nodig in overleg met P&O en/of de juridische afdeling disciplinaire maatregelen.



2. Als een werknemer pesten van of door een collega meldt

Komt een werknemer met een klacht of melding over pesten naar je toe, let dan op het volgende:

- kies geen partij;
- concentreer je op het gedrag;
- verzamel snel informatie;
- let op verschillen in het relaas en/of de beleving van partijen;
- ga af op de feiten en niet op de emoties;
- pas hoor en wederhoor toe;
- keur pestgedrag af zonder een nader oordeel en geef aan welke omgangsvormen je wél op de werkvloer verwacht;
- Wijs de werknemer die een klacht indient ook op de zaken die hij zelf kan doen. Dit staat beschreven in de handreiking voor werknemers: hoe te handelen bij pesten;
- handel verder zoals omschreven onder 'als je zelf pesten constateert'.

3. Wat doe je preventief?

Je kunt (en moet) het nodige doen om pesten te voorkomen:

- maak het beleid ten aanzien van ongewenst gedrag bekend op de afdeling;
- realiseer je dat je een voorbeeldfunctie hebt en handel daarnaar;
- vraag in functioneringsgesprekken als vast onderdeel naar de beleving van de werksfeer;
- wees alert op de werksfeer en peil regelmatig hoe werknemers die ervaren;
- onderzoek of (langdurig) verzuim met pesten te maken heeft;
- vraag naar het voorkomen van pesten in de RI&E.
- zorg voor een hanteerbare werkdruk voor werknemers. Uit onderzoek blijkt dat te hoge werkdruk sterk samenhangt met ongewenst gedrag.
- bespreek onderlinge relaties (samenwerking) en sfeer in het team met enige regelmaat in het teamoverleg.