

Afdeling	HRM
Auteur	Karlijn Creanza, sr. HRM-adviseur
Bestemd voor	Alle medewerkers GHZ
Status	Definitief
Datum	1-08-2017 (ongewijzigd verlengd 17 januari 2020)
Geldig tot	1-08-2021

Inhoud

Inleiding	1
1. Wat is pesten?	1
2. Hoe kan pesten worden voorkomen?	2
3. Hoe wordt pesten aangepakt?	3
4. Toelichting schema	4
5. Borging	4

Inleiding

Het GHZ is een professionele organisatie waarin alle medewerkers hun kennis en kunde inzetten om kwalitatief hoogwaardige en veilige zorg te leveren. Hierbij is het van belang dat medewerkers gemotiveerd zijn en zich veilig voelen om zo betrokken en optimaal te kunnen bijdragen aan de zorg voor onze patiënten. Ongewenste omgangsvormen, waaronder pestgedrag, zijn niet toegestaan en worden niet getolereerd.

Daarnaast dient de werkgever ook vanuit de arbowetgeving zorg te dragen voor een veilig en prettig werkklimaat. Hiertoe dient de werkgever actief en preventief maatregelen te nemen om werknemers tegen pesten te beschermen en pestgedrag aan te pakken. Met dit protocol geeft het GHZ hier invulling aan. Het beschrijft wat pesten is, hoe je het kunt voorkomen en wat je moet doen als er toch sprake van pestgedrag is.

Het pestprotocol maakt onderdeel uit van de gedragscode. Hierin is vastgelegd hoe we in het GHZ met patiënten en met elkaar omgaan.

1. Wat is pesten?

Pesten is het handelen van een groep of een individu, gericht tegen een persoon of groep die deze handelingen als bedreigend, vernederend of intimiderend ervaart. Bij pesten gaat het dus om ongewenste omgangsvormen tussen medewerkers waarbij sprake is van een disbalans in de onderlinge verhoudingen. Het slachtoffer bepaalt de impact van het pestgedrag en niet de omgeving. Dit protocol richt zich op pestgedrag tussen medewerkers onderling, tussen medewerker en leidinggevende¹ en niet in relatie tot externen².

Pesten ontstaat als:

- iemand doelwit wordt van systematische intimidatie, wordt aangevallen, sociaal geïsoleerd of vernederende taken moet verrichten;
- de gepeste medewerker in een onderdanige positie wordt gezet en moeite heeft zichzelf te verdedigen;
- het pestgedrag zich herhaaldelijk en gedurende een langere tijd voordoet.

¹ Ook de leden van de Raad van Bestuur kunnen in deze context de leidinggevende zijn.

² Medisch specialisten worden in deze context als intern beschouwd. Dit protocol is dus ook op hen van toepassing.

Er wordt onderscheid gemaakt in zesvormen van pesten op het werk:

- Het nemen van organisatorische maatregelen, zoals het opleggen van zinloze taken of helemaal geen taken meer opdragen.
- Sociale isolatie.
- Inbreuk maken op het privéleven van het slachtoffer door intimidatie op basis van uiterlijk, stem, seksuele geaardheid etc.
- Het structureel gebruiken van ongepast en grof taalgebruik en het vertonen van grof gedrag naar een medewerker.
- Structureel en doelgericht roddelen.
- Digitaal pesten m.b.v. sociale media.

2. Hoe kan pesten worden voorkomen?

De eerste stap in het voorkomen van pesten is het creëren van bewustzijn. Om het op de werkvloer te kunnen herkennen, moeten medewerkers weten wat onder pesten wordt verstaan. Bovenstaande opsomming geeft een goed beeld van de verschillende vormen van pesten op het werk. Het GHZ verwacht van alle medewerkers dat ze hier kennis van hebben genomen. Het pestprotocol is onderdeel van het pakket waar toekomstige medewerkers kennis van dienen te nemen voor indiensttreding. Daarnaast zal er regelmatig aandacht voor dit onderwerp zijn in interne media als Scoop en Nieuws voor leidinggevenden.

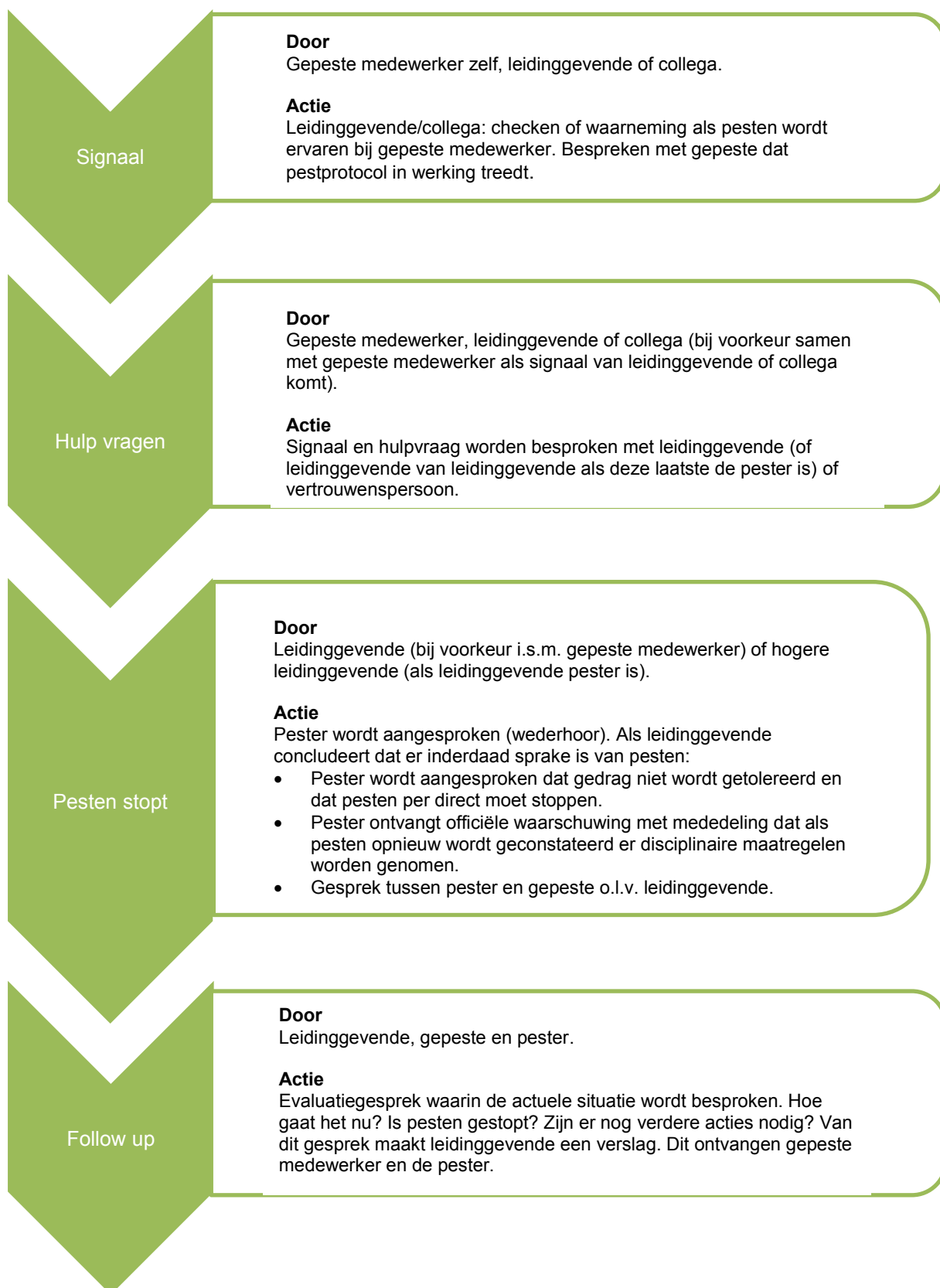
Het is belangrijk dat medewerkers hun grenzen aangeven. Wat voor de ene medewerker een grappig bedoelde opmerking is, kan voor de ontvanger als pesten voelen. Door er iets van te zeggen, laat je de ander weten dat die over een grens bij jou is gegaan. Je hoeft niet meteen heel assertief of boos te worden. Soms is een reactie als 'ik vind het niet leuk dat je dit zegt' al genoeg om de ander te doen beseffen dat hij te ver is gegaan.

In ons ziekenhuis werken we veel in groepen en teams. Ieder team kent zijn eigen groepsregels en dynamiek. Wees alert op situaties waarin mensen buiten de groep dreigen te vallen of buitengesloten kunnen raken. Zorg dat iedereen aangesloten blijft, ook al klikt het met de ene collega beter dan met de andere. Bij buitensluiting gaan de prestaties achteruit en functioneert het team als geheel minder goed. Uiteindelijk resulteert dit in mindere kwaliteit van het werk.

De vertrouwenspersonen binnen het GHZ zijn ook beschikbaar voor situaties waarbij sprake is van pesten. Als je twijfelt of er wordt gepest en je dit (nog) niet in de directe werkomgeving wil bespreken, kun je een beroep doen op een vertrouwenspersoon, Bedrijfsmaatschappelijk Werk, HRM of de leidinggevende van je leidinggevende.

Tot slot bestaat de mogelijkheid om een klacht in te dienen via de werknemersklachtenregeling.

3. Hoe wordt pesten aangepakt?



4. Toelichting schema

- Signaal: het eerste signaal dat er wordt gepest kan worden herkend door de gepeste medewerker, een collega of de leidinggevende. Het is van belang om dit vermoeden met de medewerker te bespreken en te verifiëren of hij het gedrag als pesten ervaart. Als de medewerker het zelf pestgedrag ervaart, is meteen duidelijk dat er sprake is van pesten. Als is vastgesteld dat er wordt gepest treedt dit pestprotocol automatisch in werking.
Met name leidinggevenden moeten alert zijn op pestgedrag. Het jaargesprek is een goed moment om er gericht naar te vragen. Maar het kan ook aan de orde worden gebracht in het werkoverleg van de afdeling. Pestgedrag bespreekbaar maken helpt om een veilige werkomgeving te creëren.
- Hulp vragen: de gepeste medewerker bespreekt het signaal en de hulpvraag met de leidinggevende. De gepeste medewerker kan ter ondersteuning iemand meenemen naar dit gesprek. Als de gepeste medewerker zich niet veilig voelt om de situatie voor te leggen aan de leidinggevende, of als de leidinggevende zelf de pester is, kan hij naar de hogere leidinggevende, de vertrouwenspersoon, Bedrijfsmaatschappelijk Werk of de HRM-adviseur. Het belangrijkste is dat hij zich veilig voelt bij degene waaraan hij het signaal voorlegt.
- Pesten stopt: uitgangspunt bij het oppakken van pesten is dat het direct moet stoppen. Als na hoor en wederhoor blijkt dat er inderdaad wordt gepest, wordt de pester aangesproken op zijn gedrag. Soms is een gesprek al voldoende om deze te laten inzien dat zijn gedrag moet veranderen. Maar in andere gevallen moet er worden ingegrepen. De leidinggevende is hiervoor verantwoordelijk en in het geval dat deze zelf de pester is doet zijn leidinggevende dit. Daarnaast ontvangt de pester een officiële waarschuwing waarin wordt aangegeven dat, als het pesten onverhoopt opnieuw wordt geconstateerd, disciplinaire maatregelen volgen. Hierna vindt onder leiding van de leidinggevende een gesprek tussen pester en gepeste plaats, waarin afspraken worden gemaakt over hoe de samenwerking verder gaat. In sommige gevallen heeft een individu of een groep hier ondersteuning bij nodig. Bijvoorbeeld om te leren hoe ze hun eigen grenzen moeten aangeven of hoe ze op een positieve manier met elkaar om kunnen gaan. Dan kan inzet van een coach noodzakelijk zijn. Maar als er sprake is van dieperliggende persoonlijke problematiek die met pesten te maken heeft, dan wordt doorverwezen naar professionele hulpverlening via de bedrijfsarts, Bedrijfsmaatschappelijk Werk of de huisarts.
- Follow up: Zo'n twee tot drie maanden na de afhandeling van het pestincident vindt een evaluatiegesprek plaats tussen gepeste, pester en leidinggevende. Hierin wordt met name stil gestaan bij de huidige situatie en kunnen er verdere acties worden afgesproken als dit wenselijk is.

5. Borging

Sociale veiligheid verdient continue aandacht binnen onze organisatie. Dit protocol is alleen effectief als pestgedrag altijd ook daadwerkelijk wordt gemeld. Dit kan bij de leidinggevende, vertrouwenspersoon, Bedrijfsmaatschappelijk Werk, de bedrijfsarts of HRM-adviseur. Ook kan pestgedrag worden geïnventariseerd m.b.v. het MTO en de RI&E. Klachten over pesten en de aanpak ervan kunnen worden voorgelegd aan de werknemersklachtencommissie. Meldingen van pesten worden anoniem doorgegeven aan de vertrouwenspersoon. Deze zorgt vervolgens voor opname in het jaarverslag.

Als het pesten, ondanks de bovengenoemde maatregelen, niet stopt is het mogelijk om een klacht in te dienen bij de werknemersklachtencommissie. In de werknemersklachtenregeling, die je kunt vinden op het [Arbo Serviceloket](#), kun je lezen wat je hiervoor moet doen.