

Wanneer je ziek wordt van moeilijke situaties op het werk

Het aantal mensen met psychische aandoeningen neemt toe. Het is een evolutie die al langere tijd merkbaar is. Steeds meer mensen zoeken hulp en durven erover te praten. Campagnes op school tegen pesten, de Rode Neuzen Dag voor meer weerbaarheid, de Te Gek!? campagne ... dragen allemaal bij tot het onder de aandacht brengen en het bespreekbaar maken van onze mentale gezondheid.

De wereld van de arbeid heeft jarenlang voornamelijk gefocust op de fysieke gezondheid en de veiligheid van werknemers. De laatste jaren komt ook het mentale aspect van arbeid steeds meer op de voorgrond. Zo zijn werkgevers verplicht om de psychosociale risico's in het bedrijf in kaart te brengen middels een risicoanalyse. Tot de psychosociale risico's behoren stress, burn-out, conflicten, pesterijen, geweld en ongewenst seksueel gedrag op het werk. Ook worden op bedrijfsniveau en op sectoraal niveau projecten op het getouw gezet waarvan de maatregelen tot doel hebben stress te verlagen en burn-out te vermijden. Dit is de primaire preventie van dergelijke risico's. Sommige sectoren voorzien zelfs preventie op het secundaire niveau en bieden begeleiding aan voor werknemers die in een burn-out zitten.

Het gaat heus niet alleen om stress en burn-out. Door het algemene gevoel van drukte en stress in de maatschappij, hetzij omwille van het werk, hetzij omwille van privéredenen, of allebei, komen ook conflicten, pesterijen, verbale en fysieke agressie op de werkvloer vaker voor. Vooral mensen die werken met derden ondervinden vaker problemen. Denk maar aan lastige klanten, moeilijke patiënten, weerspannige leerlingen op school, boze ouders, bullebakken in het verkeer of het openbaar vervoer, onbeleeftde klanten in de horeca, ... Maar ook intern, onder collega's of met leidinggevenden, krijgen bedrijven te maken met spanningen.

Bedrijven hebben een arsenaal aan wetgeving en procedures ter beschikking om psychosociale risico's te lijf te gaan. Bij conflicten, pesterijen en agressie kan men via de informele procedure hulp vragen aan een vertrouwenspersoon of de preventieadviseur psychosociale aspecten. Via bemiddeling en verzoening probeert men dan met alle partijen tot een oplossing te komen die voor iedereen werkt. Voor wie de informele procedure niet wenselijk is of niet succesvol is gebleken, is er ook de formele weg. Dit komt erop neer dat er bij de preventieadviseur psychosociale aspecten een klacht wordt ingediend nadat er vooraf een persoonlijk onderhoud met hem of de vertrouwenspersoon heeft plaatsgevonden. De "met reden omklede klacht" is een door de werknemer ondertekend en gedateerd document dat een aantal verplichte elementen bevat. Zo moet er een nauwkeurige beschrijving worden opgetekend van de feiten die volgens de werknemer belangrijk zijn voor het conflict, de pesterijen of de agressie. Ook de plaats en het tijdstip waarop de feiten zich hebben voorgedaan en de identiteit van de aangeklaagde. Vanaf het ogenblik dat de gemotiveerde klacht is ingediend, wordt de werkgever daarvan op de hoogte gebracht en geniet de klager ontslagbescherming. De preventieadviseur heeft dan drie maanden de tijd om de klacht te onderzoeken, de aangeklaagde en de eventuele getuigen te horen, ... en zal vervolgens een verslag opmaken waarin hij passende maatregelen voorstelt die een einde kunnen stellen aan het probleem. De werkgever beslist uiteindelijk welke maatregelen hij zal realiseren om daaraan tegemoet te komen. Wanneer de interne procedures geen positief resultaat opleveren, kan er nog gebruik



gemaakt worden van externe procedures bij de inspectie van het Toezicht Welzijn op het Werk, het arbeidsauditoraat, of men kan een burgerrechtelijke procedure aanspannen bij de arbeidsrechtbank.

De gevolgen van het leed veroorzaakt door psychosociale risico's op de werkvloer wordt nog te vaak onderschat. Het uitoefenen van een job in een conflictueuze of vijandige omgeving heeft niet enkel een negatieve invloed op de prestaties. Slachtoffers ervaren fysieke en psychische klachten die ook op het privéleven een grote impact kunnen hebben, zelfs jaren na de feiten. De ervaring leert ons dat interne en externe procedures nuttig zijn om dergelijke situaties te (kunnen) stoppen, maar in ieder geval ontoereikend zijn om de schade die psychosociale risico's met zich meebrengen, vooral ook op de lange termijn, het hoofd te bieden.

Daarom geldt bij deze problematiek des te meer: voorkomen is beter dan genezen. Het bedrijf kan daarin een belangrijke rol spelen. Het spreekt voor zich dat een onderneming niet verantwoordelijk kan zijn voor elk gedrag dat een individuele werknemer stelt tegenover anderen. Toch zijn er een aantal objectieve aspecten van de arbeidsorganisatie die psychosociaal probleemgedrag in de hand kunnen werken. De twee belangrijkste organisatorische factoren zijn de werkdruk en het falende leiderschap van directe leidinggevenden.

Een gevaar voor pesten ontstaat wanneer mensen langdurig onder hoge stress moeten werken. De aanhoudende stress zorgt ervoor dat werknemers zich gespannen tegenover elkaar gaan gedragen, met ergernissen tot gevolg. Een dergelijke gespannen sfeer zal sneller uitmonden in conflicten, of wanneer deze conflicten escaleren eventueel resulteren in pesterijen of agressie. Aandacht hebben voor de stresslevels van teams en de druk waaronder gepresteerd moet worden, is essentieel voor het behouden van de productiviteit van werknemers. Niet alleen moet de risicoanalyse peilen naar het stressniveau, er moet ook durven worden nagedacht over maatregelen die het probleem kunnen oplossen. In veel bedrijven wordt de stress wel gemeten, maar daar blijft het ook bij. Uit angst voor een dalende productiviteit heeft men schrik om het werktempo aan te passen, of flexibeler om te gaan met arbeidstijdregelingen. Het is nochtans logisch dat beter uitgeruste of ontspannen werknemers ook beter presteren, of zich collegialer zullen opstellen wanneer er eens een extra inspanning wordt verwacht. Van langdurige stress is nog nooit iemand beter geworden.

Een tweede belangrijke, en misschien wel voornaamste, factor betreft het tekort aan leiderscapaciteiten bij directe leidinggevenden. Voornamelijk een zwakke leiding zorgt voor onvrede en wordt door veel gepeste werknemers aangeduid als de voornaamste oorzaak van het pestgedrag. Onder een zwakke leiding wordt verstaan het onvermogen om de regels te doen naleven, arbitrair handelen, bepaalde werknemers bevoordelen, een gebrekkige communicatie, opportunisme, ... Investeren in competente leidinggevenden kan dan een stap zijn om conflicten en pesterijen binnen teams aan te pakken.

Vakbondsafgevaardigden vormen voor veel werknemers die betrokken raken bij conflicten of pesterijen de eerste vertrouwenspersoon bij wie ze hun hart kunnen luchten en te rade gaan zonder vrees voor eventuele gevolgen ervan op de werkvloer. De vakbondsafgevaardigde kan een belangrijke rol vervullen in het detecteren van problemen in bepaalde diensten, afdelingen, ploegen, ... en proberen om collectieve maatregelen voor te stellen op het sociaal overleg. Psychosociale risico's behoren tot het domein van het Comité voor Preventie en Bescherming op het Werk. Het is daarom ook belangrijk om als afgevaardigde goed op de hoogte te zijn van de bestaande wet- en regelgeving en ook de nodige vaardigheden te bezitten om positief advies te kunnen verlenen in dergelijke delicate kwesties. De ACLVB-loopbaanconsulenten ondersteunen en begeleiden ACLVB-afgevaardigden die met deze problematieken te maken krijgen of die zich willen bekwamen in de

materie. Voor meer informatie, neem contact op met de ACLVB-loopbaanconsulent in uw buurt:
<https://www.aclvb.be/nl/contactgegevens-loopbaanconsulenten>