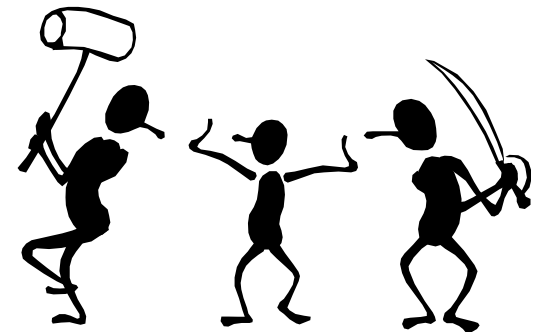


Pestprocedures: kaderen van globale aanpak



Wat komt er op ons af?

We voelen ons stilaan bedreigd



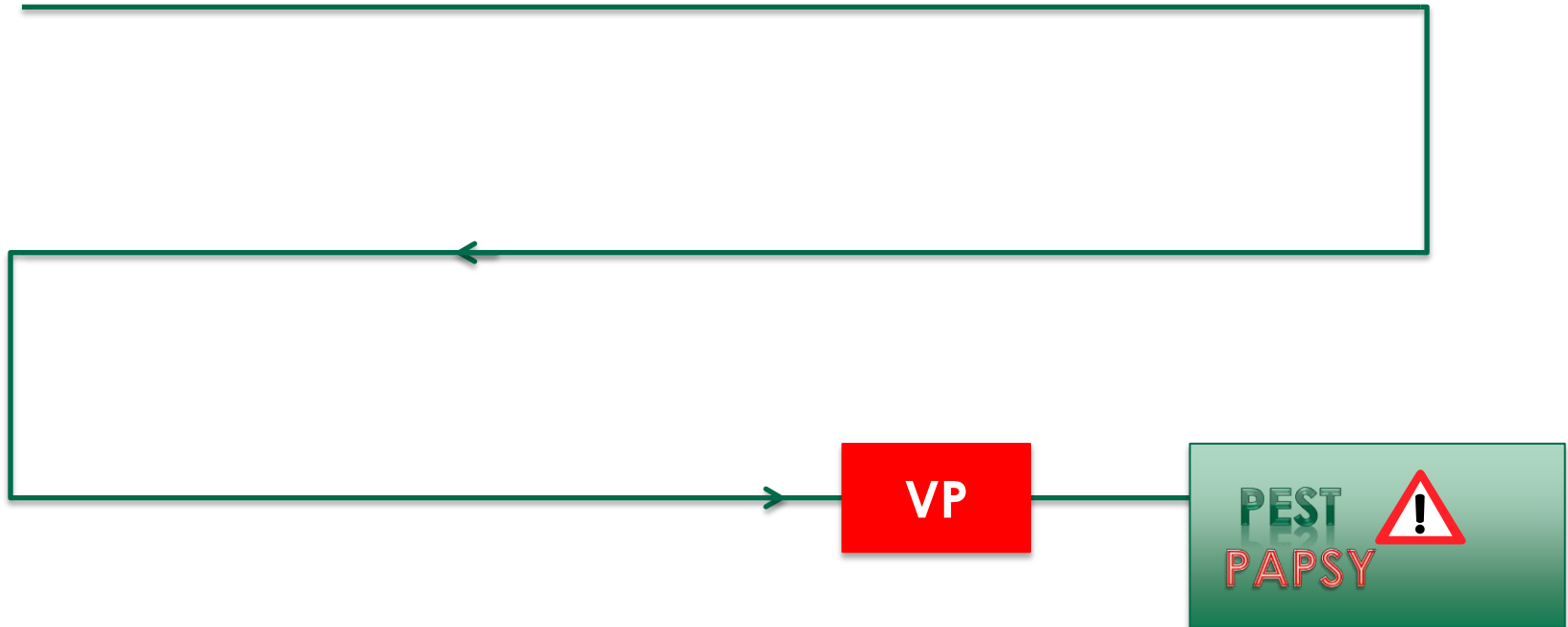
Pest-Procedure

- **NIET** centraal plaatsen
- Geen stand alone!

~~PEST~~

Pest-Procedure

- **WEL**: op einde traject...



Pesten/Conflicten → Pijn

- ✓ Pijn slachtoffer
Pijn betrokkene
Pijn omstaanders!



- ✓ Pijn leidinggevenden: falen – schaamte - verbergen
- ✓ Pijn dader

Pijn, maar ook...

- ✓ Disfunctioneren
- ✓ Gemiste (groei)kansen* (verloren energie)
- ✓ Vluchten
 - ✓ Ziekte* (+ desorganisatie*)
 - ✓ Exit* (van beteren)
- ✓ Schaamte
- ✓ Kost veel geld
 - ✓ Door discommunicatie
 - ✓ Door *
 - ✓ Door schadevergoeding, advocatenkosten,
kosten EDPBW (!)



Opbrengst EDPBW maar...pestservice = pijn voor EDPBW

- ✓ Relatie met klant komt onder druk te staan
- ✓ Ook voor ons niet het prettigste werk



Acties

- A. In normale werking organisatie bespreekbaar maken
- B. “Dammen” opwerpen
↳ opvangen vooraleer...
- C. VP versterken
- D. PestProcedure zelf
 - A. Transparanter
 - B. Meer participatie HL
- E. Lessen trekken vooraleer ... de prijs te betalen

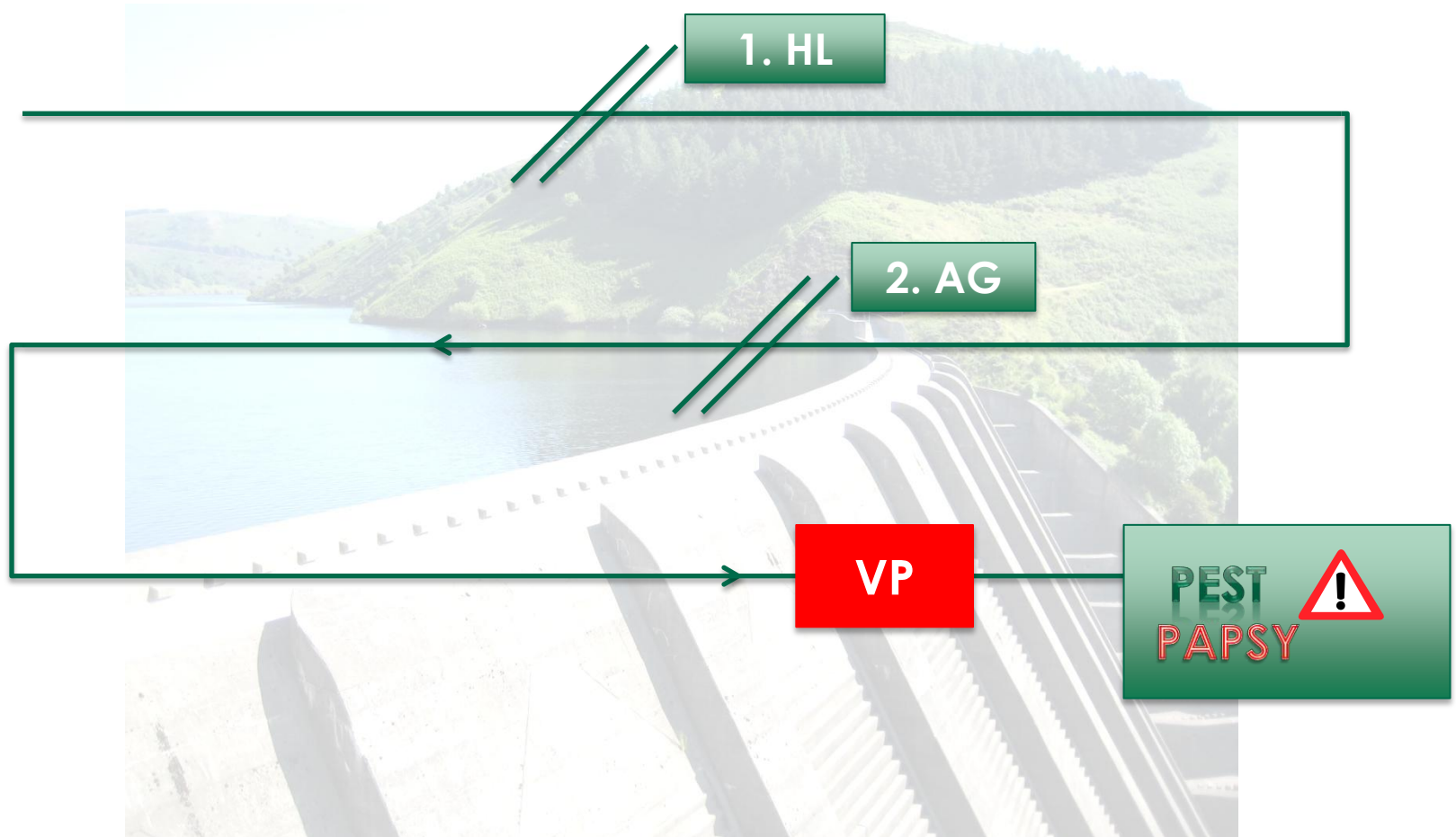


A. Bespreekbaar maken conflicten - GOG

- Ruimte in 'normaal' werkoverleg
- HL opleiden in 'zien'
- HL opleiden in 'eerste reactie'!!
 - Verkeerde opinie over 'ver'-wijzen/ 'weg'-wijzen
- HL opleiden in steun bieden en hulp zoeken



B. Dammen opwerpen



B. Dam 1 = HL

- Waarom spelen zij hun rol als echte leidinggevende hier niet?
 - Voelen ze zich niet kundig?
 - Vrees om zich te 'verbranden'?
 - Zelf betrokken?
 - Vrees om toe te geven dat ze de situatie niet meer zelf de baas kunnen = falen
 - Wie wil toegeven dat onder 'zijn leiding' gepest wordt?
 - Schandvlek op carrière
 - Voelen zich zelf niet goed in eigen vel ?

B. Dam 1 = HL

Hoe deze koudwatervrees verhelpen?

- Duidelijk: **positieve** samenwerking = essentieel
negatieve = nefast
- Praten over conflicten = essentieel deel van hun taak
- Snel ingrijpen... zelf niet (latent) meedoen
toelaten = latent meedoen

$$E = a.(O.B.L^n)^{\dagger}$$

(aard / Onbegrip omgeving / Betrokken persoon / Leidinggevenden betrokken / tijd)

B. Dam 1 = HL

Hoe deze koudwatervrees verhelpen?

- Inzicht geven in conflictdynamiek
- Conflictvermijdend managen
- Gesprekstechnieken om conflicten en agressie te beheersen en ontmijnen
- Inzicht geven in mogelijkheden 'mediation' en doorsturen naar mediator.
- Betrokken worden in 'na'-begeleiding

B. Dam 1 = HL

Hoe deze koudwatervrees verhelpen?

- Mediation:
 - Techniek van actief bemiddelen
 - Geen onderzoek naar schuld of oorzaak
 - Inzicht geven op elkaanders gevoelens bij dit alles
 - Focus op oplossingen of leefbaar compromis
 - Van in begin met 2 kempfanen samen o.l.v. mediator
 - Soms in groepje samen

- Onze PAPSY = mediators
= leukere rol dan pestoloog



B. Dam 1 = HL

- Info à la carte: Mediation & Zelfzorg
 - Gent: dinsdag 7/10
 - Puurs: donderdag 9/10
 - Roeselare: dinsdag 14/10
 - Herentals: donderdag 16/10



B. Dam 1 = HL

- HL zich zelf beter in zijn vel laten voelen
- Opleiding zelfzorg voor HL:

Taking care of
you is the best
way to help
others.

B. Dam 2 = rol AG?

- Rol AG = recent vaak te “steriel” ingevuld
 - Heeft niet rol VP of PAPSY

- Mag **niet**:

- ~~➤ Onderzoek feiten doen~~
- ~~➤ Partij kiezen~~

= AG van **alle** werknemers

B. Dam 2 = rol AG?

- Rol AG = recent vaak te “steriel” ingevuld
- Moet **wel**:
 - Preventie maatregelen formuleren aan IPA en HR, mee evalueren en begeleiden, ook op psychosociaal vlak, met respect voor medisch geheim
 - M.i. ook morele plicht melden van risico voor geestelijk welzijn aan verantwoordelijken
 - N.B.: WG: niet bij AG naar namen vissen: medisch geheim
- Mag/moet wel multidisciplinair samenwerken met PAPSY met respect voor medisch geheim: uitwisselen relevante info
- individuele opvang/begeleiding psychische ontredde en liaison met behandelende artsen

C. Opvang door de vertrouwenspersoon

- Goede keuze van VP
 - = bekwaam, wijs, neutraal en toch goed
 - directiecontact, discreet...
- Goede opleiding VP
- Goede begeleiding door PAPS Y: contact, advies, feedback; jaarlijkse audit, herhalingsopleiding



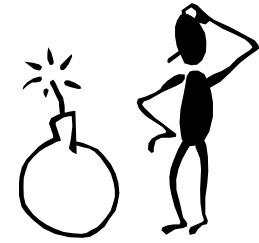
D. Procedure GOG door PAPSY

- Zo snel als mogelijk **werkgever betrekken**
 - Zijn visie op het probleem ?
 - Zijn voorstel tot oplossingen, zijn grenzen
 - Eventueel hulp bij praktische organisatie

- Tijdswinst
 - > betrokkenheid
 - < verdacht, < bedreigend (niet 'achter de rug')
 - < 'verrassende' uitslagen, oplossingen
 - > aanvaarde, echte, lange-termijn-oplossingen

E. Vermijd het gelag te betalen

Gevolgen GOG:



Op groepsniveau

“groep onder spanning”

- < performantie
- vlucht
- “verpeste” sfeer
- Sabotage

- steeds nieuwe zondebokken
- ontstaan machtsklieken

Op individueel niveau

“persoon onder spanning”

- < performantie
- Vlucht

- onstabiel, gestresseerd persoon

Dus GOG...

- ✓ Kost veel geld
 - ✓ Door discommunicatie
 - ✓ Door gemiste (groei)kansen
 - ✓ Door schadevergoeding, advocatenkosten, kosten EDPBW (!)



Dus beter... voorkomen dan genezen

- i.p.v. **uit** incidentanalyse van pest-klacht uw structurele adviezen te halen (om herhaling te voorkomen)
- Beter gewone **risicoanalyse** psychosociale aspecten
 - = wettelijk verplicht
 - + jaarlijks aan te passen

- Geen pijn en prijs door reeds gebeurd GOG
- Kan dan opbouwend, in sereen klimaat
- 'Geattendeerde' HL → sneller **door**-verwijzen, vooraleer de bom ontploft



Soorten Risicoanalyse: diep of participatief

1. Diepe analyse:

- Enquêtes → **langdurig** project
 - Mios-Survey
 - Quick-scan
- Vooral goed om 'verborgen' onvrede of oorzaken in kaart te brengen
- Best in rustigere periode afnemen
- Te vervolledigen met bespreking in werkgroep
 - 'Duiden' resultaten
 - Zoeken naar concrete oplossingen

2. Participatieve (snelle) analyse

- Door representatieve werkgroep
 - Sneller & goedkoper
 - Werkt goed in crisis

