

ECONOMIE IN DE REGIO

KLEINEREN JANNIE DE JONG PRESENTEERT BOEK OVER VERBALE AGRESSIE OP WERKVLOER

Manipulatie treft miljoenen

'Tja, dat is ook een mening.' Met dit soort nette woorden iemand kleineren op de werkvloer komt heel vaak voor, ziet agressietrainer Jannie de Jong uit Driebergen. Vooral vrouwen hebben last van *witteboordenmanipulatie*.

Mathijs Steinberger
Driebergen

Een werknemer is kort geleden in dienst getreden en zijn manager is niet gecharmeerd van hem. Tijdens het eerste functioneringsgesprek benoemt de manager dat de werknemer onlangs is begonnen en vraagt op cynische toon hoe hij zelf vindt dat het gaat.

Of de inwoner die in het gemeentehuis zijn nieuwe paspoort komt ophalen, maar het reisdocument blijkt nog niet klaar. De inwoner vraagt aan de vrouw achter de balie of ze een lekker lui weekend heeft gehad. 'Een salaris verdienen, maar paspoorten maken; ho maar'.

Het zijn voorbeelden die De Jong (68) geeft van neerbuigend en kleinerend gedrag. „Het is net taalgebruik, maar door de neerbuigende toon kan de ander het als heel kwetsend ervaren. Het is manipulatie, waardoor je aan jezelf gaat twijfelen. De nieuwe medewerker zal zich tijdens het functioneringsgesprek afvragen of hij iets fout heeft gedaan. Zo krijgt hij geen kans zich te ontwikkelen.”

Onderhuidse teksten

De Jong leert met haar bedrijf Agresstraining.nl al 25 jaar mensen om te gaan met agressie in werksituaties. Schelden, discrimineren en slaan zijn de bekendste vormen. Maar de meesten van de 20.000 mensen die haar team heeft begeleid, kozen voor een training in het omgaan met manipulatie, die een veel minder zichtbare uiting van agressie vormt.

Het zijn onderhuidse steken en subtiele zinnestjes die niet strafbaar zijn, maar wel tot veel psychische schade kunnen leiden. Daarover heeft ze nu een boek geschreven.

„Iedereen die ik spreek, heeft er wel eens mee te maken gehad. Manipulatie is moeilijk als agressievorm aan te wijzen, maar het is wel degelijk bedoeld om de ander te kwetsen of om meer macht te krijgen. Ik heb er de term witteboordenmanipulatie voor bedacht, omdat het mij doet denken aan hoogopgeleide mensen, vaak mannen, die spelen met macht en taal. Denk ook aan: *Dat heb je niet goed begrepen*. Of: *Tja, dat is ook een mening*.



▲ Jannie de Jong, auteur van *Help, ik word gemanipuleerd*.

FOTO: JEROEN JUMELET



De mensen die ik bedoel, zetten manipulatie structureel in om iets te bereiken

– Jannie de Jong

Vooral in de zorg zijn er veel pesterijen

Naar pestgedrag op het werk is veel onderzoek gedaan. Maar over de manipulatie die De Jong beschrijft, is eigenlijk nog maar weinig bekend, bevestigt hoogleraar arbeids- en organisatiepsychologie aan de Universiteit Utrecht Toon Taris.

Onder pesten in brede zin van het woord verstaat Taris vervelend

gedrag, zoals plagen, vernederen, het negeren van meningen of steeds wijzen op fouten. De oorzaken zijn vaak complex, zegt de hoogleraar. „De persoonlijkheidsstructuur van de pester kan er mee te maken hebben, maar ook de cultuur op het werk. We weten dat het bijvoorbeeld in de zorg veel voorkomt.”

Zijn pesten en intimidatie op de werkvloer wel uit te bannen? „Het is erg lastig. Veel organisaties werken aan een cultuuromslag met veel aandacht voor integriteit. Maar iedereen in onze maatschappij heeft grote belangen die je zo goed mogelijk wilt verdedigen. Ik ben er vrij pessimistisch over.”

Het doel is anderen onzeker te maken of boos te laten worden.”

Waar komt witteboordenmanipulatie vandaan?

„Elk mens is een agressor; iedereen wordt wel eens boos. Maar de mensen die ik bedoel, zetten manipulatie structureel in om iets te bereiken. Het kan ontstaan in een bepaalde werkcultuur in bijvoorbeeld het vastgoed of de advocatuur. Maar het gebeurt vooral tegen mensen die servicegericht zijn en bijvoorbeeld aan een balie zitten. En witteboordenagressie werkt, de slachtoffers geven de ander eerder hun zin of halen toch de burgemeester erbij om er vanaf te zijn.”

Neemt het toe?

„In de middeleeuwen sloegen mensen elkaar direct met een knots, dus in dat opzicht zijn we enorm geciviliseerd. Maar de maatschappij is de laatste jaren wel veel egocentrischer geworden. Mensen willen alles hier en nu. Het

zou goed zijn als er meer onderzoek naar gedaan wordt.”

Waarom hebben vooral vrouwen er last van?

„Mannen zijn vaak rationeler. Als zo iets tegen hen gezegd wordt, betrekken ze het minder vaak op zichzelf. Vrouwen gaan eerder piekeren en vormen dan een ideaal doelwit van de witteboordenagressor. Maar ook veel mannen vinden het vervelend. Als slachtoffers zich niet kunnen uiten of gehoord voelen, kunnen ze zich ziek melden of zich gedwongen voelen een andere baan te zoeken.”

Wat kun je tegen manipulatie doen?

„De agressor wil jou bespelen en zien hoe jij je in bochten moet wringen. De kunst is om het op tafel te leggen. Dus als ik tegen jou zeg: 'Zo journalistje, ben je freelance? Heb je wel genoeg opdrachten?', kun je die woorden herhalen. U zegt tegen mij dat ik journalistje ben. En of ik freelance ben en ge-

noeg opdrachten binnenhaal. Daar voel ik me onprettig bij. Als u hiermee niet stopt, beëindig ik het gesprek.”

In het boek gaat u uitgebreid in op online agressie tegen vrouwelijke politici.

„Ik vind het belangrijk dit thema te noemen, omdat sociale media misschien wel de beste manier zijn geworden om te manipuleren. Gebruik je bijvoorbeeld het woord klootzak, dan kan een algoritme het scheldwoord herkennen en het bericht verwijderen. Daarom is het een kunst geworden om een ander te beledigen in nette bewoordingen.”

U somt op wat bijvoorbeeld Sigrid Kaag ontvangt. 'Deugkoe, ga koken'. Moeten mensen die in de belangstelling staan het beter maar gewoon accepteren?

„Niet mee eens. Ik vind dat geen enkel mens, hoe belangrijk of onbelangrijk je ook bent, dit soort reacties verdient. Ik vind het grensoverschrijdend. De praktijk is wel dat als je er niet tegen kunt, je het vak tegenwoordig niet meer kunt uitoefenen.”

We sluiten in stijl af. Mevrouwje denkt ook wat te weten en wil nu met een boekje zeker in de aandacht staan?

„Ik zou op verdedigende toon kunnen zeggen: bedankt voor de reactie, maar ik sta wel mooi op nummer 1 bij managementboek.nl. Maar beter is: Deze vraag ervaar ik als kleinerend. Als u doorgaat, reageer ik niet meer. Als u ermee stopt, dan blijf ik in gesprek. Dus, wat wilt u?”

Help, ik word gemanipuleerd, verschijnt donderdag bij S2uitgevers.