

Krijg je weleens kleinerende opmerkingen naar je hoofd geslingerd? Leg je er niet bij neer. “Uiteindelijk vreet het zich als een soort gif naar binnen”, zegt Jannie de Jong, die een boek schreef over wat zij witteboordenagressie noemt.

DOE DAT MAAR EVEN OPNIEUW, *meisje*

Krijg jij weleens kleinerende opmerkingen of vragen van klanten, collega's of leidinggevenden die je een vervelend gevoel geven? Dat gedrag heeft een naam: witteboordenagressie. Auteur Jannie de Jong schreef er een boek over: *Help, ik word gemanipuleerd*.

Wat is de reden dat je dit boek schreef?

“In de 25 jaar dat ik trainingen geef in omgaan met agressie, heb ik ontdekt dat mensen het meest last hebben van subtiele opmerkingen die ze dagelijks te verduren krijgen. Opmerkingen als ‘dan doe je dat maar even opnieuw meisje’ door hun leidinggevende. Of een klant die zegt: ‘Je werkt hier zeker net?’

Het zijn venijnige opmerkingen die erin hakken. Omgaan met deze vorm van agressie bleek het belangrijkste om te oefenen. Daarom besloot ik om er een boek aan te wijden.”

Je noemt deze vorm van agressie ‘witteboordenagressie’.

Wat is dat precies?

“Het is een subtiele vorm van manipulatie: iemand doet neerbuigend, kleinerend om iets gedaan te krijgen van de ander. Het is vaak moeilijk te herkennen, omdat het een bedekte vorm is, microagressie. De vraag ‘werk je hier net?’ kan een volstrekt normale vraag zijn. Maar door een bepaalde toon kan de vraag ook een vervelende, negatieve lading krijgen.

“De ander doet neerbuigend, maar wil daar niet op worden aangesproken. Dus kiest hij neutrale woorden, maar er zit een ondertoon in die wel degelijk neerbuigend en dus kwetsend is.”

DIT KUN JE DOEN TEGEN WITTEBOORDENAGRESSIE

Deze techniek werkt het best: benoemen hoe je je voelt, wat het gedrag van de ander met je doet en de ander dan de keuze geven.

Zeg: “Ik ervaar je toon als heel neerbuigend en ik voel me niet serieus genomen. Als je daarmee stopt, werk ik met meer plezier voor je en kan ik meer voor je doen. Wat wil je? Aan jou de keuze.”

Door te benoemen wat je voelt, maak je het van jezelf. Het is wel onaangenaam voor de ander, je haalt hem uit zijn comfortzone. Je manager kan dan zeggen: ik heb het gehoord. Dat is plezierig, hij gaat erover denken, hij ziet het nut ervan, het levert hem ook iets op. Dan heb je je punt bereikt.

Zeg nooit: “Ik vind...”

Zodra je ‘ik vind’ zegt, gaat de ander met jou in discussie. Dat moet je vermijden. Als je zegt: “Ik vind het vervelend dat je een opmerking maakt over dat het mijn fout is”, dan kan de ander zeggen: “Tja, ik vind ook weleens iets vervelend.”

Je hele interventie is dan verpest door “ik vind”. Je gooit olie op het vuur. En als de ander gebekter is, verlies je.



**‘Sowieso geldt:
hoe hoger in de
hiërarchie, hoe
minder het je
overkomt’**

**Managementassistenten, secretaresses, officemanagers zijn ondersteuners. Lopen zij extra risico om gemani-
puleerd te worden?**

“Absoluut. Ik werk veel met huisartspraktijken en de ondersteuners daar worden vaker neerbuigend behandeld, uitgescholden en tegen elkaar uitgespeeld dan collega’s hoger in de hiërarchie.

“Sowieso geldt: hoe hoger in de hiërarchie, hoe minder het je overkomt. Dat heeft te maken met macht. Als iemand voelt dat jij een minder machtige positie hebt, ben je een makkelijker slachtoffer. Wat ook meespeelt, is een sociale code. In corporates kan een cultuur heersen waarbij dit als een soort spel wordt gezien onder managers, iets wat erbij hoort. Als je nooit weerwoord krijgt, lijkt dat ook zo. Maar dit is voor anderen, de ondersteuners, degenen die van hen afhankelijk zijn, heel onprettig.

“Daarbij: dienstverleners willen graag service verlenen. Ze



Jannie de Jong

zijn gericht op de ander en minder op zichzelf. Daarom herkennen ze witteboordenagressie niet. En ook zij denken dat het erbij hoort.”

Wat zijn schadelijke gevolgen van witteboordenagressie?

“Het is kwetsend, het tast je eigenwaarde aan. Uiteindelijk vreet het zich als een soort gif naar binnen, als je denkt dat het normaal is of je mag er niets over zeggen. Je wordt er onzeker van.

“Wat ik ook vaak zie bij bijvoorbeeld secretaresses, is de teflonlaag. Alles glijdt van hen af. Ze doen hun werk, zijn aardig tegen je, maar ze menen het niet meer, het is een werkhouding geworden. Ze verliezen hun klantgerichtheid. Ze hebben geen echte ruimte meer voor de ander omdat ze innerlijk zijn afgestompt. Als je niet meer in contact staat met je gevoel, dan ben je aan het overleven. De oprechtheid, het plezier om een klant te helpen of zaken uit te werken, is verdwenen.

“Ik sprak een officemanager. Haar manager beschuldigde haar van een fout die ze niet gemaakt had. Dat zei ze, maar hij weigerde op zijn woorden terug te komen, toonde geen zelfinzicht. Dat heeft ze als zó oneerlijk ervaren, dat ze vervolgens volledig op de automatische piloot

‘Je intuïtie liegt nooit. Weet dat je er ook iets aan kunt doen’

voor hem werkte. Ze zei: ‘Ik heb nooit meer iets extra’s gedaan.’ Ze deed haar werk, maar ze gunde hem ook niets meer dan dat.”

Hoe herken je deze vorm van microagressie?

“Je intuïtie liegt nooit. Op het moment dat je je ongemakkelijk voelt, nerveus, geïrriteerd of onzeker, dan triggert de ander je met een kleinerende neerbuigende toon. Je gevoel klopt. Weet dat je er dan ook iets aan kunt doen: benoem het. Hierin zit de oplossing verscholen: zodra je weet dat er iets niet klopt, kun je de ander begrenzen.”

Gaat het om witteboordenagressors, of het gaat om witteboordengedrag? Met andere woorden: is het een stereotype of is het gedrag?

“Iedereen vertoont dit gedrag weleens, we zijn allemaal weleens neerbuigend als we in een slecht humeur zijn, maar er zijn mensen die dit structureel doen, uit gewoonte, onzekerheid, omdat het ze iets oplevert. Ze zullen hun gedrag pas aanpassen als hun dat meer oplevert dan hun oude gedrag.

“Wat ik vaak hoor, is de doodoener ‘het helpt niet om er iets van te zeggen’. En dat is niet waar! Ze hebben het al opgegeven, ze zijn in een hoek gedrukt. Het helpt enorm, als je het maar aangeeft.

“Mensen onderschatten hoeveel impact iets simpels als ‘ik voel me hier rot bij’ heeft. En de ander moet weten dat hij iets fout doet.”



WIN HET BOEK VAN JANNIE DE JONG

Help, ik word gemanipuleerd komt op 5 oktober uit. Management Support geeft vijf exemplaren weg! Mail naar redactie.managementensupport@vakmedianet.nl met jouw voorbeeld van witteboordenagressie op het werk. De redactie publiceert een selectie van de inzendingen (anoniem!) op onze website.