

## Too close & too far

# De medewerker 2.0

Er is een nieuwe medewerker opgestaan: de medewerker 2.0 die niet meer fysiek op het werk aanwezig is, maar virtueel werkt. Dat heeft consequenties voor de omgang met collega's.

tekst Willeke Bezemer

**W**aar de medewerker 2.0 er niet tegenop ziet om zijn hele privéleven via Facebook met zijn collega's te delen, creëert de digitale communicatie aan de andere kant juist een grote afstand.

'We kregen een nieuwe collega. Ik had op Facebook al gezien dat het echt een stuk was. Single, en aan haar foto's en posts midden in de nacht te zien leek het me wel een feestbeest. Op de eerste ochtend dat ze er was stuurde ik haar een msn-bericht. Ze antwoordde vrijwel direct, ze wilde wel kennismaken. Ik stoomde meteen maar door met een grapje over hersens en blond haar die niet samengaan, en dat ik weleens wilde zien hoe dat bij haar zat. Nou, dat viel niet lekker. Ze stuurde me meteen een link naar ons klachtenreglement ongewenste omgangsvormen. Wat een bitch'.

Jongeren, zo luidde de stelling een aantal jaar geleden tijdens een conferentie over de verschillen tussen jongere en oudere werknemers, verschillen écht van oudere werknemers (Urs Gasser, Harvard University op CSN Conferentie: The social company, 2009). Mensen die na 1980 geboren zijn, communiceren anders dan de generaties daarvoor. Want veel jongeren zijn *digital natives*, veel ouderen *digital immigrants*. Jongere werknemers zijn het gewend om altijd online te zijn. Ze zitten op Facebook of Instagram en gebruiken het internet niet alleen om allerlei zaken op te zoeken, maar bloggen, vloggen, publiceren

weblogs, zitten op LinkedIn, twitteren, sms'en, msn'en, gamen, skypeen, winkelen online en sharen foto's en filmpjes over welk onderwerp dan ook. En dat doen ze zowel privé als werkgerelateerd. Ze verwerken informatie op een andere manier dan ouderen: het is een kwestie van snel browsen en zappen, een abonnement op een krant is er veelal niet bij. Dat sharen van persoonlijke informatie doen ze overigens ook heel wat gemakkelijker dan ouderen. Die peinzen er niet over om collega's in het weekend te verrassen met foto's van de familiebarbecue, terwijl jongeren dit heel leuk en ook doodnormaal vinden.

aanwezigheid. Dat deze andere manier van het werk inrichten veel voeten in de aarde heeft, is genoegzaam bekend. Menig bedrijf bracht veranderingen aan in de kantoorinrichting en ICT-systemen. Met andere woorden: bedrijven pasten de bricks & bytes aan. Maar hoe zit het met het gedrag van medewerkers en dan met name dat tussen collega's onderling?

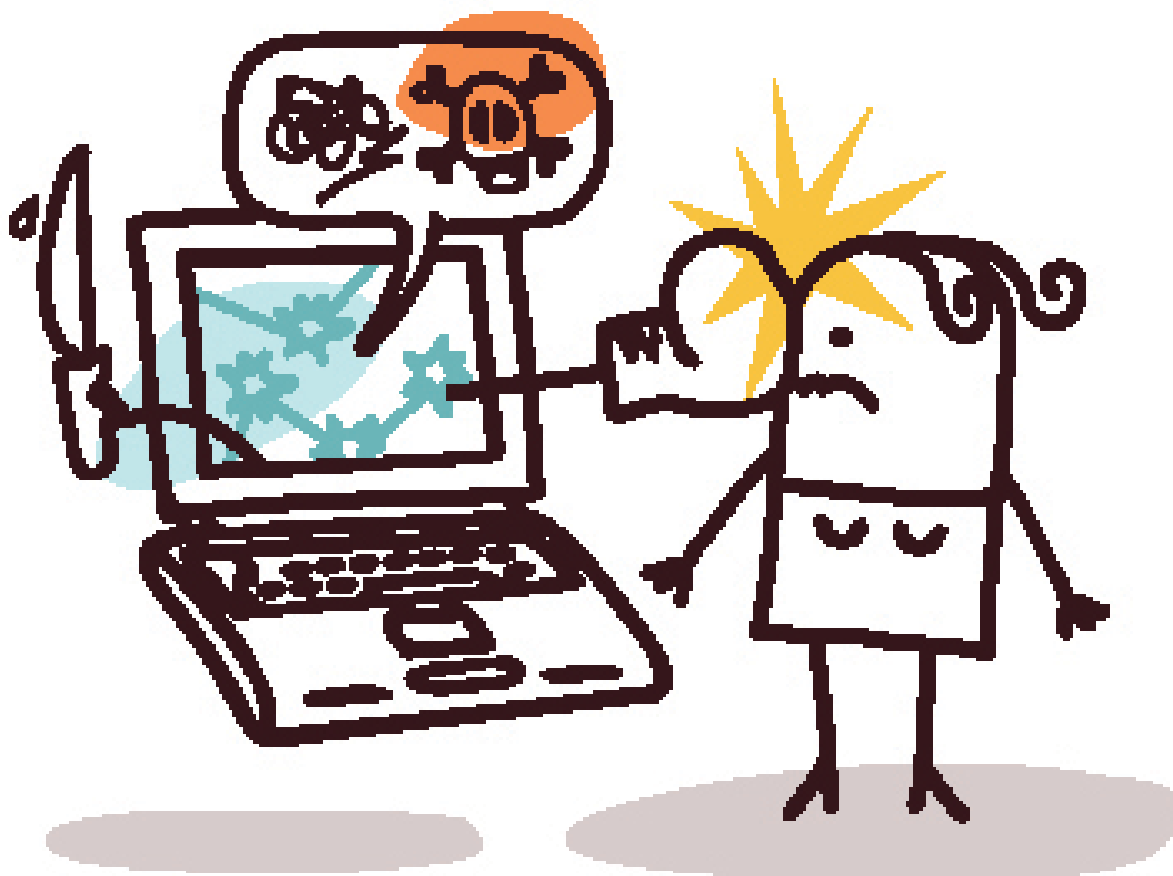
### Grenzen overschrijden

Ik begon dit artikel niet voor niets met een voorbeeld van digitaal grensoverschrijdend gedrag. Dit is namelijk aan de orde van de werkdag. Lollige mailtjes

## Ik stoomde meteen maar door met een grapje over hersens en blond haar die niet samengaan

De generatie die na 1980 is geboren en vanaf 2000 de arbeidsmarkt betreedt, is de medewerker 2.0. Hij is gewend aan virtueel werken en kennis delen via de nieuwe media. Het Nieuwe Werken (HNW) past goed bij hem. Je werkt niet meer op kantoor, maar thuis of op welke plek dan ook. Nine to five is nergens voor nodig, want mensen worden beoordeeld op hun prestaties en niet op hun

die net te ver gaan, foto's en filmpjes met een seksuele context die je vroeger misschien privé zou delen, maar die nu via de smartphone op het werk worden uitgewisseld. Voor je het weet wordt een hele afdeling meegezogen in dit soort ongein. Hoe dan ook, zelf als 'iedereen' eraan meedoet en het leuk vindt, is het nog niet oké. Er zijn immers geschreven en ongeschreven regels over betamelijk-



heid en vooral ook over gedrag dat passend is op het werk. Die zijn vaak neergelegd in een gedragscode. Maar de collega die tegen de digitaal gedeelde ongein protesteert, zal het moeilijk krijgen. Die is de spelbreker, de puritein, hij wordt gewist van de verzendlijst en kan het verder natuurlijk wel schudden. Ook leidinggevend vissen vaak achter het net. Want zij staan meestal niet op de verzendlijst en komen vaak alleen achter wat er gaande is als medewerkers er hun beklag over doen.

### Pesten

Het begrip cyberpesten kennen we vooral bij kinderen. Maar ook volwassenen lijden eronder. Want hoe voelt de medewerkster die na twee maanden ziekteverlof weer gaat integreren zich als zij thuis op Facebook leest dat haar drie collega's hopen dat ze op de eerste de beste dag onderuit gaat om nóóit meer terug

te komen? En hoe gaat het met de verstandelijk beperkte medewerkers die er via Instagram achterkomen dat hun leidinggevende over het werk spreekt als zou het er een dierenpark zijn? En wat betekent het voor de medewerker die merkt dat de collega's communiceren en afspraken maken via een groepsapp waar hij niet aan mee mag doen? Het zijn allemaal vormen van cyberpesten, waar mensen zowel tijdens het werk als in hun privé-tijd tegenaan lopen. Natuurlijk moet een werkgever daar maatregelen tegen nemen, dat staat buiten kijf. Maar ondertussen ervaren mensen dit pesten op het werk niet alleen tijdens werktijd, maar lopen ze ook daarbuiten gevaar.

### Uitpraten?

De digitale communicatie is bij oplossingen voor de eerdergenoemde cases beslist een beperking. 'Het uitpraten'

via internet of sociale media is immers arm. Het zijn en blijven woorden, waarvan de ontvanger niet eens weet of de ander ze wel zelf heeft bedacht. Beter is een fysieke ontmoeting, of desnoods skype.

Daarnaast is er de huwelijksmarkt. Vroeger leerden stellen elkaar vooral kennen via de kerk of het verenigingsleven. Allengs is dat verschoven naar het werk, een derde van de stellen die een blijvende relatie aangaan zou elkaar hebben leren kennen op of via het werk. Je werkt samen aan een project, je doet samen een moeilijke klus, je praat gezellig bij in de koffiepauze, je blaast stoom af bij de watercooler, je neemt het er even van na een lange werkdag. Hoe werkt dit in het digitale tijdperk, met thuiswerkers die nog maar zelden fysiek op het werk zijn? Natuurlijk kun je digitaal samen een klus klaren. Maar dat heeft lang niet zo'n impact als wanneer je dat in elkaars fysieke nabijheid doet. Dat betekent misschien wel dat, waar de kerk en het verenigingsleven als contactplekken hebben afgedaan, dit voor de medewerkers 2.0 ook zal gaan gelden voor de werkplek. «

**Dr. Willeke Bezemer** is psycholoog en mededirecteur van Bezemer Kuiper & Schubad.

## Tips voor werkgevers

Geef het goede voorbeeld:

- » Handel niet altijd alle zaken af via de mail, maar maak tijd vrij om dingen persoonlijk met medewerkers af te stemmen.
- » Organiseer in een redelijke frequentie fysieke bijeenkomsten voor medewerkers en nodig hen daar persoonlijk voor uit.
- » Laat merken dat deelname aan die bijeenkomsten niet vrijblijvend is. Neem dit punt daartoe mee in de beoordelingscyclus.