

ARBOCATALOGUS NEDERLANDSE UNIVERSITEITEN

Onderwerp: PSA Good Practice #4 Protocollen ongewenst gedrag
--

Inleiding op de Richtlijnen Ongewenst Gedrag

Het Netwerk universitaire vertrouwenspersonen (NUVP) hebben op basis van de literatuur enerzijds en hun ervaringen anderzijds richtlijnen opgesteld. Deze richtlijnen bevatten adviezen en tips hoe medewerkers en leidinggevenden die te maken krijgen met ongewenst gedrag, hier mee om kunnen gaan. De status van de richtlijnen is te omschrijven als een pakket van good practices. Universiteiten kunnen deze beschikbaar stellen aan het personeel via de website.

De richtlijnen hebben betrekking op pesten, seksuele intimidatie, agressie, en (arbeids) conflict. Per onderwerp is de richtlijn uitgewerkt voor degene die last van een deze vormen van ongewenst gedrag heeft, gevolgd door een richtlijn voor de leidinggevende die geconfronteerd wordt met een situatie waarin van dit soort ongewenst gedrag sprake is (bijvoorbeeld tussen medewerkers onderling).

Leeswijzer:

Overal waar hij staat dient 'hij en zij' te worden gelezen.

RICHTLIJN HOE TE HANDELEN BIJ PESTEN

Definitie

Als u herhaaldelijk het gevoel krijgt dat u buitengesloten en/of gekleineerd wordt, er vervelende opmerkingen aan uw adres worden gemaakt of net-niet-leuke grapjes, en u onnodig en onophoudelijk kritiek krijgt, als het werken u onmogelijk wordt gemaakt, en/of er over u geroddeld wordt.

Wanneer moet u actie ondernemen?

- Als u er last van heeft.
- Als u zelf het mikpunt bent.
- Als u ziet dat het anderen overkomt.
- Als u zich onveilig voelt.
- Als de werksfeer beïnvloed wordt.
- En als uw prestaties er onder lijden.

Wat kunt u zelf doen?

- Aangeven dat u er last van hebt.
- Degene die u pest erop aanspreken.
- En aangeven dat de ander moet stoppen met zijn gedrag.

En als u dat niet durft?

- Praat er dan eerst over met iemand die u in vertrouwen kunt nemen;
- Stap naar uw leidinggevende.
- Als de leidinggevende niets met de melding doet, schakel dan de vertrouwenspersoon in.
- Als het uw leidinggevende is die pest, schakel dan de vertrouwenspersoon in.

Wat kunt u beter niet doen?

- Denken dat het aan uzelf ligt.
- Zwijgen.
- Hetzelfde gedrag gaan vertonen.

Wie kunt u inschakelen en wanneer?

- Schakel uw leidinggevende in;
- Schakel de vertrouwenspersoon in voor advies en coaching.
- Schakel zo nodig derden in zoals de bedrijfsarts, personeelszorg, bedrijfsmaatschappelijk werk.

Tenslotte

Leg vast op papier wat er gebeurt: de woorden die gebruikt worden, de momenten waarop het gebeurt, hoe vaak het voorkomt, welk effect het op u heeft.

Wees niet bang, ga niet geloven wat die ander zegt.

Laat u niet overmeesteren door het probleem.

Denk niet dat ziekmelden een oplossing is.

RICHTLIJN HOE TE HANDELEN BIJ SEKSUELE INTIMIDATIE

Definitie

Van seksuele intimidatie is sprake wanneer een persoon ongewenst seksueel getint gedrag jegens een ander vertoont. Dit gedrag kan verbaal zijn (opmerkingen, insinuaties) en/of non-verbaal (kijken, bepaalde gebaren) en/of fysiek (aanraken).

Wanneer moet u actie ondernemen?

- Als u last heeft van seksuele getinte opmerkingen of aanrakingen.
- Als u non-verbaal gedrag van de ander als seksueel intimiderend ervaart.
- Als u last heeft van intiem of seksistisch gedrag van collega's onderling.
- Als de sfeer op het werk bedorven wordt.
- Als u zich niet veilig voelt op de werkplek.
- Als uw werk, uw beoordeling of de wijze waarop er met u omgegaan wordt, beïnvloed wordt door uw weigering op avances in te gaan.

Wat kunt u zelf?

- Spreek de pleger aan (bijvoorbeeld: 'ik voel mij ongemakkelijk als je opmerkingen maakt over ...').
- Benoem het gedrag dat u hindert zo concreet mogelijk.
- Beschrijf precies om welke opmerkingen of handelingen het gaat.
- Geef aan hoe u wél bejegend wilt worden.
- Zoek steun bij een collega en toets uw idee bij een buitenstaander.

Wat kunt u verwachten als u degene van wiens gedrag u last hebt, aanspreekt?

Omdat het bij seksuele intimidatie vaak om subjectieve ervaringen gaat, kun je heel verschillende reacties van de 'pleger' verwachten. Wees daarop voorbereid.

Bijvoorbeeld:

- iemand kan ontkennen dat hij het als seksuele intimidatie bedoeld heeft;
- iemand kan uw mening bagatelliseren en u 'kinderachtig' of 'preuts' noemen;
- iemand kan zielig doen ('je ruïneert mijn carrière met je aantijgingen..');
- iemand kan agressief worden en u beschuldigen van valse aangifte;

óf

- degene neemt u serieus en zegt dat hij er in het vervolg rekening mee zal houden. Hij was zich niet bewust van het effect van zijn gedrag.

Wat kunt u doen als de ander negatief reageert?

- Blijf bij uw boodschap.
- Ga niet in discussie (buig niet voor boosheid).
- Herhaal steeds uw eigen boodschap.

Wat moet u zeker niet doen?

- Denken dat het aan uzelf ligt.
- Denken dat u preuts of kleinzielig bent.
- Denken dat het vanzelf wel over gaat.

Wat kunt u doen als een collega van u dit overkomt?

- Uw collega serieus nemen.
- Het opnemen voor uw collega in intimiderende situaties.
- Niet afwachten of uw collega zelf wat doet.
- Vragen of hij het gedrag acceptabel of hinderlijk vindt.
- Met goedvinden van uw collega de leidinggevende informeren.
- De collega stimuleren de leidinggevende te informeren.

Wie schakelt u in en wanneer?

- Schakel uw leidinggevende in als u een machtsstrijd verwacht.
- Schakel uw leidinggevende in als de pleger hiërarchisch boven u staat.
- Schakel de leidinggevende van uw baas in als deze de pleger is.
- Schakel de vertrouwenspersoon in voor advies en coaching nodig hebt.
- Schakel zo nodig de bedrijfsarts, het bedrijfsmaatschappelijk werk en/of personeelszorg in.
- Doe aangifte bij de politie als het om strafbare feiten als stalking, aanranding of verkrachting gaat.

Tenslotte

Leg vast op papier wat er gebeurt: de woorden die gebruikt worden, de momenten waarop het gebeurt, hoe vaak het voorkomt, welk effect het op u heeft.

Wees niet bang, ga niet geloven wat die ander zegt.

Laat je niet overmeesteren door het probleem.

Bewaar e-mailtjes of sms'jes als bewijs.

Laat ongewenste mailtjes in een aparte box binnen komen (bij lastig vallen/stalking). Zo kun je ze bewaren en hoef je ze niet zelf te lezen.

RICHTLIJN HOE TE HANDELEN BIJ (ABEIDS)CONFLICTEN

Definitie

Van een arbeidsconflict is sprake als binnen de grenzen van een arbeidsorganisatie, een individu of groep zich door een ander individu of groep gefrustreerd voelt of gedwarsboemd. Dit kan betrekking hebben op arbeidsinhoud, arbeidsverhoudingen arbeidsomstandigheden of arbeidsvoorwaarden.

Wanneer moet u actie ondernemen?

- Als een meningsverschil verandert in een conflict.
- Als het conflict uw werk of de werksfeer beïnvloedt.
- Als uw prestaties als gevolg van het conflict onder de maat zijn.
- Als u lichamelijke of psychische klachten krijgt als gevolg van een conflict.
- Als ziekmelden nog de enige uitweg lijkt.

Wat kun je zelf?

- Bespreek bij twijfel aan jezelf de situatie met iemand die u in vertrouwen kunt nemen.
- Wees selectief in de keuze van de persoon met wie u het conflict bespreekt.
- Beoordeel of u rond de tafel kunt gaan zitten om het bespreekbaar te maken.
- Meld het probleem bij uw leidinggevende, de hogere leidinggevende of de personeelsconsulent en vraag om advies, ondersteuning, begeleiding of bemiddeling.
- Spreek in ik-boodschappen en geef op een goede manier feedback op het gedrag van de ander.
- Spreek een time-out af bij een acuut, heftig conflict.
- Laat een time-out altijd schriftelijk bevestigen door de verantwoordelijke leidinggevende.
- Zorg dat gemaakte afspraken en/of oplossingen vastgelegd worden.
- Spreek af om na verloop van tijd te evalueren of het inderdaad opgelost is.

Wat kun je beter niet doen?

- Het conflict aanwakkeren door er met iedereen over te praten.
- Het gewone contact met de conflictpartner vermijden.
- Jezelf ziekmelden.
- Ondoordacht je baan opzeggen.

Wie schakel je in en wanneer?

- Schakel derden in als er deskundige begeleiding van buitenaf nodig is of als u behoefte hebt aan een second opinion;
- Schakel de vertrouwenspersoon in voor advies en coaching;
- Meld dat er een conflict is en vraag advies aan de personeelsconsulent, het bedrijfsmaatschappelijk werk of de bedrijfsarts als je werk beïnvloed wordt;
- Houd er rekening mee dat als het tot bemiddeling komt, beide partijen moeten instemmen met de gekozen bemiddelaar om de begeleiding kans van slagen te geven.

Tenslotte

Om conflicten te voorkomen zijn de volgende aandachtspunten van belang:

- Communiceer open en helder.
- Voer structureel en open overleg op allerlei niveaus: werkoverleg, voortgangsgesprekken, functioneringsgesprekken.

RICHTLIJN HOE TE HANDELEN bij AGRESSIE

Definitie

Van agressie is sprake als een persoon psychisch of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen door collega's of klanten.

De uitingsvormen van agressie kunnen verschillend zijn:

- verbaal (schelden, beledigen, vijandige boodschappen uitzenden, bedreigingen);
- psychisch (lastig vallen, onder druk zetten, intimideren, bedreigen en irriteren);
- fysiek (dreigende houding aannemen, schoppen, slaan, bijten, vastgrijpen).

We onderscheiden twee vormen van agressie: agressie als uiting van boosheid of woede, en instrumentele agressie. Bij agressie uit woede is er sprake van verbaal of fysiek explosief gedrag. Bij instrumentele agressie gaat het om strategisch gedrag om anderen te manipuleren, macht uit te oefenen om situaties naar eigen hand te zetten en om een sfeer van onzekerheid te creëren waardoor de normale gang van zaken beïnvloed wordt. De agressie is dan instrument om zaken voor elkaar te krijgen.

Wat kunt u zelf bij agressie als uiting van woede?

- Uw non-verbale houding is van belang: blijf zelf kalm en neem een neutrale, geïnteresseerde houding aan.
- Laat de persoon rustig uitrazen, laat blijken dat u luistert, maar ga niet in discussie.
- Wacht tot de persoon een beetje gekalmeerd is en neem dan de leiding over het gesprek.
- Vat het probleem samen om te laten blijken dat u het goed hebt begrepen en bespreek mogelijke oplossingen.
- Houd vast aan de regels in de organisatie en deel dit vriendelijk maar consequent mee.

Wat kunt u verder nog doen?

- Meld dit incident bij uw leidinggevende en bespreek het op het werkoverleg.
- Neem contact op met de bedrijfsbeveiligingsdienst.
- Ingeval van fysieke agressie: alarmeer collega's of neem contact op met de alarmcentrale.
- Doe meteen aangifte bij de politie.
- Als u, nadat de zaak opgelost is, het gevoel heeft dat u er verder over zou willen praten, neem dan contact op met de vertrouwenspersoon.

Wat kunt u beter niet doen bij een woede-uitbarsting van een ander?

- In discussie gaan.
- Naar de ander wijzen of hem aanraken.

Wat kunt u doen om instrumentele agressie het hoofd te bieden?

- Loop niet weg, maar ga ook geen gevecht aan.
- Laat de ander niet zien dat u onder de indruk bent van de agressie.
- Een goede reactie is om op een assertieve manier uw eigen opvattingen te verwoorden, zonder het gevecht te willen winnen of het gedrag te veroordelen.
- Houd vast aan uw eigen mening en kom steeds weer terug op uw eigen boodschap. In de herhaling zit uw kracht.
- Meestal kalmeert iemand als u gewoon luistert.
- Spreek de pleger bij zijn voornaam aan.
- Kijk hem recht in de ogen.
- Spreek rustig en met vaste stem.
- spreek hem aan met een **ik-boodschap**.
- Als zijn lichaamstaal agressief of bedreigend is, reageer dan tegenovergesteld door ook non-verbaal een niet-agressieve houding aan te nemen.

Wat kunt u beter niet doen bij instrumentele agressie?

- Laat de situatie niet op zijn beloop.
- Geef niet toe; de ervaring leert dat toegeven tot verdere agressie leidt.
- Laat u niet leiden door uw emoties op dat moment.
- Vraag bedenktijd en kom later op de situatie terug.

Wie schakelt u in en wanneer?

- Meld incidenten altijd bij uw leidinggevende.
- Bespreek het incident op een werkoverleg of bespreek het met uw collega's.
- Meld bij fysiek geweld het incident aan de beveiligingsdienst en doe zo nodig aangifte bij de politie.
- Neem er geen genoegen mee als het incident wordt gebagatelliseerd of afgedaan.
- Neem contact op met de leidinggevende van uw baas als deze de agressor is.
- Neem contact op met de naast hogere leidinggevende als uw baas het incident niet serieus neemt.
- Bespreek de situatie met de vertrouwenspersoon voor advies en coaching.
- Schakel indien nodig derden in zoals de bedrijfsarts, bedrijfsmaatschappelijk werk of een mediator.

Tenslotte

Accepteer agressief gedrag niet! Uw werkgever is verplicht u te beschermen tegen agressie en de gevolgen ervan.

Leg vast op papier wat er gebeurt: de woorden die gebruikt worden, de momenten waarop het gebeurt, hoe vaak het voorkomt, welk effect het op u heeft. Bewaar e-mails waaruit het gedrag blijkt.

Laat u niet overmeesteren door het probleem, blij kalm en geef op een assertieve manier uw eigen opvattingen weer zonder de strijd aan te gaan en zonder te willen winnen.

Bedenk: (verbaal) geweld is een teken van onmacht van de agressor. Hij of zij heeft een probleem, niet u.