

Richtlijnen voor leidinggevenden:

1. bij agressie 2
2. bij (arbeids-) conflicten..... 4
3. bij seksuele intimidatie 7
4. bij pesten..... 9

Richtlijnen voor medewerkers, collega's en melders:

5. hoe te handelen bij agressie..... 11
6. hoe te handelen bij (arbeids-)conflicten..... 14
7. hoe te handelen bij seksuele intimidatie 16
8. hoe te handelen bij pesten..... 18

1. RICHTLIJN

voor

LEIDINGGEVENDEN

bij

AGRESSIE

Dit is een richtlijn voor leidinggevenden hoe te handelen bij agressie op de werkplek.

De richtlijn is samengesteld onder verantwoordelijkheid van het Netwerk Universitaire Vertrouwenspersonen Nederland.

Gebruik van deze tekst door derden buiten de doeleinden van het Netwerk UVP is niet toegestaan.

Contactadres: J.J..Bruggeling@tudelft.nl

Definitie

Van agressie is sprake als het gaat om voorvallen waarbij een persoon psychisch of fysiek wordt lastig gevallen, bedreigd of aangevallen.

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 van 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.

Taak leidinggevende

De Arbowet bevat voorschriften ter verzekering van de veiligheid, ter bescherming van de gezondheid en ter bevordering van het welzijn van werknemers. Samengevat dient de leidinggevende zorg te dragen voor een veilig en prettig werkklimaat.

Omdat seksuele intimidatie in de wet als een op menselijk gedrag gebaseerd risico voor de arbeidsomstandigheden wordt gezien, betekent dit dat de taak van de leidinggevende verder gaat dan alleen bescherming van een individuele werknemer in voorkomende gevallen. De leidinggevende dient actief en preventief maatregelen te treffen om werknemers tegen agressie te beschermen.

Als u als leidinggevende zelf agressie constateert:

- Spreek de pleger aan op zijn¹ gedrag;
- maak concrete afspraken over verbetering van het gedrag, leg die vast en laat voor gezien tekenen;
- spreek een tijdpad af en evalueer de afspraken;
- wijs de pleger op de consequenties van zijn gedrag en leg dat vast;
- gebruik het functioneringsgesprek om opnieuw te evalueren;

¹ Waar "hij" staat wordt "hij of zij" bedoeld, waar "zijn" staat wordt "zijn of haar" bedoeld.

- schakel de vertrouwenspersoon in voor advies over de aanpak;
- neem zonodig contact op met de bedrijfsarts, het bedrijfsmaatschappelijk werk of personeelszorg;
- leg zaken vast in het personeelsdossier;
- tref indien nodig in overleg met P&O en/of de juridische afdeling disciplinaire maatregelen.

Als een medewerker met een klacht naar u toekomt:

- Realiseer u dat de klager een grote drempel heeft genomen en neem hem serieus;
- vraag wat hij wil met de klacht;
- onderzoek feiten en ga te werk als hierna onder “als iemand bij u agressie meldt”.

Iemand meldt bij u agressie waarbij het over collega's gaat:

- Kies geen partij;
- concentreer u op het gedrag;
- verzamel snel informatie;
- ontdek verschillen in het relaas en/of de beleving van partijen;
- ga af op de feiten en niet op de emoties;
- pas hoor en wederhoor toe;
- keur het gedrag af zonder een oordeel en geef aan hoe u wilt dat de omgangsvormen op de werkvloer zijn en handel verder als onder “zelf agressie constateren”.

Wat doet u preventief?

- Realiseer u dat u een voorbeeldfunctie hebt en handel daarnaar
- maak het beleid ten aanzien van ongewenst gedrag bekend in de werkeenheden;
- vraag tijdens functioneringsgesprekken als vast onderdeel naar de beleving van de werksfeer;
- wees alert op de werksfeer en peil regelmatig hoe medewerkers die ervaren;
- wees alert op (langdurig) ziekteverzuim;
- vraag naar het voorkomen van agressie in de RI&E.

2. RICHTLIJN

voor

LEIDINGGEVENDEN

bij

(ARBEIDS-) CONFLICTEN

Dit is een richtlijn voor leidinggevenden die moeten handelen inzake een arbeidsconflict op de werkplek.

De richtlijn is samengesteld onder verantwoordelijkheid van het Netwerk Universitaire Vertrouwenspersonen Nederland.

Gebruik van deze tekst door derden buiten de doeleinden van het Netwerk UVP is niet toegestaan.

Contactadres: J.J.Bruggeling@tudelft.nl

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.

Taak leidinggevende

De leidinggevende dient te zorgen voor een veilig en prettig werkklimaat. De leidinggevende heeft in deze een tweeledige verantwoordelijkheid: om conflicten tussen medewerkers aan de orde te stellen en partijen te bewegen om (zelf) tot een oplossing te komen, maar daarnaast ook om conflicten die met (de stijl van) het leidinggeven zelf te maken hebben niet te negeren. Dit laatste vergt de moed om te erkennen dat er een conflict is en dat men er zelf een rol in speelt. Het kan dan nodig zijn om advies of ondersteuning te vragen, bijvoorbeeld van een hogere leidinggevende of van de personeelsconsulent.

Om conflicten te voorkomen zijn de volgende aandachtspunten van belang:

De stijl van leidinggeven is van grote invloed op het al of niet ontstaan van conflicten. Medewerkers die voelen dat ze steun en vertrouwen van hun leidinggevende hebben zijn beter in staat met belangentegenstellingen en verschillende visies om te gaan. Waardering en erkenning bevorderen zelfvertrouwen en motivatie. Het ontbreken van vertrouwen daarentegen kan een bron van arbeidsconflicten vormen. Het is dan ook zaak om op dit punt verontrustende uitslagen van personeel-enquêtes, signalen van medewerkers, welzijnsonderzoeken en medewerkerstevredenheidsonderzoeken zeer serieus te nemen en tijdig maatregelen te nemen.

Wat kunt u preventief doen?

- Communiceer helder en open.
- Benoem positieve en negatieve functioneringsaspecten en leg deze vast.
- Wees duidelijk over materiele aspecten en arbeidsvoorwaarden, spreek verwachtingen uit en wek geen valse verwachtingen.
- Wees helder over verantwoordelijkheden en leg deze vast.
- Besteed aandacht aan het toekomstperspectief van de medewerker door werkplannen, opleidings- en begeleidingsplannen.
- Informeer medewerkers tijdig over ontwikkelingen binnen de organisatie.

Interventiemogelijkheden bij arbeidsconflicten.

Als bij uw medewerkers een (onderling) conflict dreigt: ga met hen in gesprek, verwacht dat zij het oplossen en maak duidelijke afspraken over de voortgang.

Leg een en ander vast en vraag zonedig de personeelsafdeling om ondersteuning.

Als u zelf een conflict hebt met een van uw medewerkers: benoem dit als (potentieel) conflict en spreek samen af welke weg u zult volgen om eruit te komen. Bedenk dat u in een machtiger positie verkeert en dat dat bedreigend kan zijn voor de medewerker. Wie kunt u (samen) om ondersteuning vragen? De personeelsconsulent, of de bedrijfsmaatschappelijk werker kan adviseren over de te volgen werkwijze.

Bij acute, heftige conflicten: regel zonedig en niet zonder overleg met personeelsconsulent of uw eigen leidinggevende- een time-out om nare escalaties te voorkomen en even een afkoelperiode in te bouwen. Zorg daarbij wel voor duidelijke afspraken over de verdere aanpak van het conflict (wanneer vindt een volgend gesprek plaats, met wie etc).

Het inroepen van een bemiddelaar als beide partijen dat willen is een mogelijkheid. Op verschillende werkplekken is een interne of externe mediator beschikbaar.

Conflict met ziekmelding

Zo mogelijk wijst de leidinggevende er bij een arbeidsconflict op dat ziekmelding niet de bedoeling is en wordt een time-out voorgesteld.

Als een medewerker zich toch ziek meldt naar aanleiding van een arbeidsconflict is het wenselijk de bedrijfsarts in te schakelen voor een oordeel, bij voorkeur binnen 48 uur.

Soms is de situatie behoorlijk uit de hand gelopen en gaat de ziekmelding gepaard met veel emoties en lichamelijke klachten zoals moeheid, hoofdpijn en slecht slapen. In feite zijn dit logische reacties op de conflictsituatie en het hoeft dan ook niet te betekenen dat betrokkene "ziek" of arbeidsongeschikt is.

De bedrijfsarts beoordeelt dan ook vooral of er wel of niet medische beperkingen zijn die de medewerker verhinderen zijn eigen werkzaamheden te verrichten en legt dit oordeel schriftelijk vast.

Conflict tijdens reïntegratie

Als tijdens het reïntegratietraject een conflict ontstaat, is het belangrijk om dit tijdig te signaleren en aan te pakken. Het Sociaal Medisch Overleg (SMO) is dan het aangewezen overlegorgaan om tot oplossingen te komen. Ook hier is het van belang om ziekte en conflict uit elkaar te houden en iemand anders het conflict te laten begeleiden.

Ingevolge de Wet Verbetering Poortwachter moet een en ander goed gedocumenteerd worden.

Als een conflict dreigt te ontstaan over de vraag of er wel voldoende reïntegratie-inspanningen worden verricht, of over de invulling van het begrip passende arbeid kan hierover, door zowel werkgever als werknemer, bij het UWV een deskundigenoordeel worden gevraagd.

De rol van de bedrijfsarts

Als een medewerker zich toch ziek meldt naar aanleiding van een arbeidsconflict is het wenselijk dat de bedrijfsarts actief ingeschakeld wordt.

De bedrijfsarts zal de verantwoordelijkheid voor het oplossen van het conflict bij de werkgever en werknemer leggen, maar kan een adviserende rol spelen.

Hij beoordeelt of er wel of niet medische beperkingen zijn die de medewerker verhinderen zijn eigen werkzaamheden te verrichten en legt dit oordeel schriftelijk vast.

Extra's

- Ga bij een eventuele beoordeling van het conflict af op de feiten en niet op de emoties.
- Schakel zo nodig in een vroeg stadium de hulp van een bemiddelaar in; dit kan het machtsevenwicht tussen partijen herstellen.
- Let er op dat beide partijen instemmen met de keuze van de bemiddelaar.

3. RICHTLIJN

voor

LEIDINGGEVENDEN

bij

SEKSUELE INTIMIDATIE

Dit is een richtlijn voor leidinggevenden die moeten handelen inzake seksuele intimidatie op de werkplek.

De richtlijn is samengesteld onder verantwoordelijkheid van het Netwerk Universitaire Vertrouwenspersonen Nederland.

Gebruik van deze tekst door derden buiten de doeleinden van het Netwerk UVP is niet toegestaan.

Contactadres: J.J.Bruggeling@tudelft.nl

Definitie

Van seksuele intimidatie is sprake wanneer een persoon bepaald gedrag of de aandacht van een ander als ongewenst seksueel getint ervaart.

Deze aandacht kan verbaal (opmerkingen, insinuaties) en/of non-verbaal (kijken, bepaalde gebaren) en/of fysiek (aanraken) zijn.

Taak leidinggevende

De Arbowet bevat voorschriften ter verzekering van de veiligheid, ter bescherming van de gezondheid en ter bevordering van het welzijn van werknemers. Samengevat dient de leidinggevende zorg te dragen voor een veilig en prettig werkklimaat.

Omdat seksuele intimidatie in de wet als een op menselijk gedrag gebaseerd risico voor de arbeidsomstandigheden wordt gezien, betekent dit dat de taak van de leidinggevende verder gaat dan alleen bescherming van een individuele werknemer in voorkomende gevallen. De leidinggevende dient actief en preventief maatregelen te treffen om werknemers tegen seksuele intimidatie beschermen of seksueel grensoverschrijdend gedrag aan te pakken.

Als u als leidinggevende zelf seksuele intimidatie constateert:

- Spreek de pleger aan op zijn² gedrag;
- maak concrete afspraken over verbetering van het gedrag, leg die vast en laat voor gezien tekenen;
- spreek een tijdpad af en evalueer de afspraken;
- wijs de pleger op de consequenties van zijn gedrag en leg dat vast;
- gebruik het functioneringsgesprek om opnieuw te evalueren;
- schakel de vertrouwenspersoon in voor advies over de aanpak;
- neem zonodig contact op met de bedrijfsarts, het bedrijfsmaatschappelijk werk of personeelszorg;
- leg zaken vast in het personeelsdossier;
- tref indien nodig in overleg met P&O en/of de juridische afdeling disciplinaire maatregelen

Als een medewerker met een klacht naar u toekomt:

- Realiseer u dat de klager een grote drempel heeft genomen en neem hem serieus;

² Waar "hij" staat wordt "hij of zij" bedoeld, waar "zijn" staat wordt "zijn of haar" bedoeld.

- vraag wat hij wil met de klacht;
- vraag naar de feiten en ga niet af op emoties
- vraag de melder om een (schriftelijk) verslag te geven van voorkomende situaties met woordgebruik, tijdstip, plaatsbepaling en concrete omschrijvingen en handel verder als onder “als iemand bij u seksuele intimidatie meldt”.

Als iemand bij u seksuele intimidatie door of van een collega meldt:

- Kies geen partij;
- concentreer u op het gedrag;
- verzamel snel informatie;
- zoek verschillen in het relaas en/of de beleving van partijen;
- ga af op de feiten en niet op de emoties;
- pas hoor en wederhoor toe;
- keur het gedrag af zonder een oordeel en geef aan hoe u wilt dat de omgangsvormen op de werkvloer zijn en handel verder als onder “zelf seksuele intimidatie constateren”.

Wat doet u preventief?

- Realiseer u dat u een voorbeeldfunctie hebt en handel daarnaar;
- maak het beleid ten aanzien van ongewenst gedrag bekend in de werkeenheden;
- vraag tijdens functioneringsgesprekken als vast onderdeel naar de beleving van de werksfeer;
- wees alert op de werksfeer en peil regelmatig hoe medewerkers die ervaren;
- wees alert op (langdurig) ziekteverzuim;
- vraag naar het voorkomen van seksuele intimidatie in de RI&E.

4. RICHTLIJN

voor

LEIDINGGEVENDEN

bij

PESTEN

Dit is een richtlijn voor leidinggevenden hoe te handelen bij pesten op de werkplek.

De richtlijn is samengesteld onder verantwoordelijkheid van het Netwerk Universitaire Vertrouwenspersonen Nederland.

Gebruik van deze tekst door derden buiten de doeleinden van het Netwerk UVP is niet toegestaan.

Contactadres: J.J.Bruggeling@tudelft.nl

Definitie

Van pesten is sprake als iemand herhaaldelijk het gevoel krijgt dat hij/zij buiten gesloten wordt, gekleineerd wordt, dat er vervelende opmerkingen of net niet leuke grapjes gemaakt worden, geroddeld of onnodig kritiek gegeven wordt en/of dat hij/zij geïsoleerd wordt of raakt.

Taak leidinggevende

De leidinggevende dient te zorgen voor een veilig en prettig werkklimaat. (Arbowet 1998).

Standaard handelwijze

Als je als leidinggevende zelf pesten constateert

- spreek de pester(s) aan op zijn gedrag
- maak concrete afspraken over verbetering van het gedrag en leg die vast
- spreek een tijdpad af en evalueer de afspraken
- wijs de pester(s) op de consequenties van zijn/haar gedrag en leg dat vast
- gebruik ook het functioneringsgesprek om pesten aan de orde te stellen
- schakel de vertrouwenspersoon in voor advies over de aanpak
- neem contact met derden als dat nuttig is (bedrijfsarts, bedrijfsmaatschappelijk werk, personeelszorg)
- maak een dossier
- tref in overleg met P&O en de juridische afdeling maatregelen als het gedrag niet verbetert; denk aan de volgende disciplinaire maatregelen
- (hier link leggen naar disciplinaire maatregelen tudelft!): waarschuwing, schriftelijke berisping, schorsing, ontslag.

Iemand meldt pesten

als het over een collega of derden gaat:

- kies geen partij
- concentreer u op het gedrag
- verzamel snel informatie
- ontdek verschillen in het relaas en/of de beleving van partijen
- pas hoor en wederhoor toe
- zie verder onder 1

Wat doe je preventief

- vraag in functioneringsgesprekken als vast onderdeel naar de werksfeer
- vraag medewerkers geregeld naar hun beleving van de werksfeer
- vraag medewerkers bijvoorbeeld in een teamoverleg geregeld naar hun beleving van de werksfeer en hun oordeel van de collega-vriendelijkheid en veiligheid van de werkplek
- maak het beleid ten aanzien van ongewenst gedrag bekend in de werkeenheden
- realiseer je dat je een voorbeeldfunctie hebt en handel daarna

Extra's

- keur het pestgedrag af zonder waardeoordeel of criminalisering
- ga af op de feiten en niet op de emoties

Richtlijnen voor medewerkers, collega's en melders:

5. Hoe te handelen bij agressie
6. Hoe te handelen bij (arbeids-)conflicten
7. Hoe te handelen bij seksuele intimidatie
8. Hoe te handelen bij pesten

5. RICHTLIJN

HOE TE HANDELEN

bij

AGRESSIE

Dit is een richtlijn hoe te handelen bij agressie op de werkplek.

De richtlijn is samengesteld onder verantwoordelijkheid van het Netwerk Universitaire Vertrouwenspersonen Nederland.

Gebruik van deze tekst door derden buiten de doeleinden van het Netwerk UVP is niet toegestaan.

Contactadres: J.J.Bruggeling@tudelft.nl

Definitie

Van agressie is sprake als het gaat om voorvallen waarbij een persoon psychisch of fysiek wordt lastig gevallen, bedreigd of aangevallen.

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;
- hou vast aan de regels in de organisatie en deel dit vriendelijk maar consequent mee.

Wat kunt u verder nog doen?

- Meldt dit incident bij uw leidinggevende en bespreek het op het werkoverleg. ;
- neem contact op met de bedrijfsbeveiligingsdienst;
- ingeval van fysieke agressie: alarmeer collega's;
- 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:

- hou 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 bedenkijd 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 zonodig 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 hebt. Bewaar mails waaruit het gedrag blijkt.
- Laat u niet overmeesteren door het probleem, blijf 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.

6. RICHTLIJN

HOE TE HANDELEN

bij

(ABEIDS-)CONFLICTEN

Dit is een richtlijn voor medewerkers hoe te handelen bij een conflict op het werk.

De richtlijn is samengesteld onder verantwoordelijkheid van het Netwerk Universitaire Vertrouwenspersonen Nederland. Gebruik van deze tekst door derden buiten de doeleinden van het Netwerk UVP is niet toegestaan.

Contactadres: J.J.Bruggeling@tudelft.nl

Richtlijn NUVP-1RICHTLIJN

Definitie

Van een arbeidsconflict heeft 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 je actie ondernemen:

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

Wat kun je zelf?

- Bespreek bij twijfel aan jezelf de situatie met iemand die je in vertrouwen kan nemen;
- wees selectief in met wie je het conflict bespreekt;
- beoordeel of je rond de tafel kunt gaan zitten om het bespreekbaar te maken;
- meld het probleem bij je leidinggevende, de hogere leidinggevende of de personeelsconsulent en vraag om advies, ondersteuning, begeleiding of bemiddeling;
- 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 ziek melden
- ondoordacht je baan opzeggen.

Wie schakel je in en wanneer?

- Schakel derden in als er deskundige begeleiding van buitenaf nodig is of als je 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;
- hou 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.

Extra's

- 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.

7. RICHTLIJN

HOE TE HANDELEN

bij

SEKSUELE INTIMIDATIE

Dit is een richtlijn hoe te handelen voor melders van seksuele intimidatie op de werkplek.

De richtlijn is samengesteld onder verantwoordelijkheid van het Netwerk Universitaire Vertrouwenspersonen Nederland.

Gebruik van deze tekst door derden buiten de doeleinden van het Netwerk UVP is niet toegestaan.

Contactadres: J.J.Bruggeling@tudelft.nl

Definitie

Van seksuele intimidatie is sprake wanneer een persoon bepaald gedrag of de aandacht van een ander als ongewenst seksueel getinte aandacht ervaart. Deze aandacht kan verbaal (opmerkingen, insinuaties) en/of non-verbaal (kijken, bepaalde gebaren) en/of fysiek (aanraken) zijn.

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 je wél bejegend wil worden;
- zoek steun bij een collega en toets uw idee bij een buitenstaander.

Wat kunt u verwachten?

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 hij³ 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;
ó
- 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.

³ Waar "hij" staat wordt "hij of zij" bedoeld, waar "zijn" staat wordt "zijn of haar" bedoeld.

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.

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 zonodig 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 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

8. RICHTLIJN

HOE TE HANDELEN

bij

PESTEN

Dit is een richtlijn hoe te handelen voor melders van pesten op de werkplek.

De richtlijn is samengesteld onder verantwoordelijkheid van het Netwerk Universitaire Vertrouwenspersonen Nederland.

Gebruik van deze tekst door derden buiten de doeleinden van het Netwerk UVP is niet toegestaan.

Contactadres: J.J.Bruggeling@tudelft.nl

Definitie

Herhaaldelijk het gevoel krijgen dat je buiten gesloten en/of gekleineerd wordt, door vervelende opmerkingen aan jouw adres, net-niet-leuke grapjes, onnodige kritiek en/of roddelen.

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 aanspreken die u pest
- en aangeven dat de ander moet stoppen met zijn⁴ 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;

⁴ overal waar "hij" staat wordt "hij of zij" bedoeld

- 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 overheersen door het probleem;
- denk niet dat ziekmelden een oplossing is.