Workshop

Aandacht voor gewenst gedrag: hoe hoort het eigenlijk?

Donderdag 15 november 2018

sbl formaat
morgen start vandaag

Agenda en even voorstellen…

- Onderwerpen workshop:
  - Aandacht voor gewenst gedrag
  - Belangrijke voorwaarden
  - Preventie
  - Rol OR

Interactief ;-)

- Nicole Pikkemaat, trainer/ adviseur Arbeid & Gezondheid, gecertificeerde vertrouwenspersoon SBI Formaat
- Expertise vraagstukken:
  - (On)gewenste omgangsvormen en integriteitsvraagstukken
  - (Gezonde) werktijden en arbeidsomstandigheden

sbi formaat
morgen start vandaag

Wat vindt u?

Een geintje moet kunnen, toch?

Ja, mee eens Nee, niet mee eens

Wat vindt u?

Iemand aanraken moet kunnen, toch?

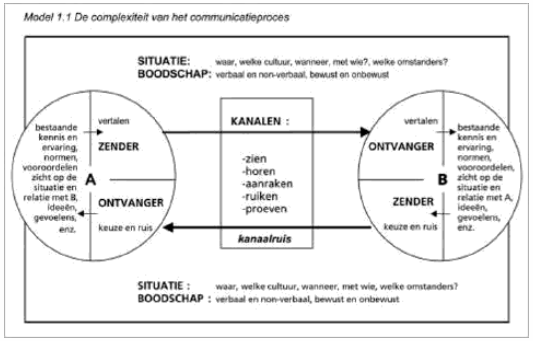
Ja, mee eens Nee, niet mee eens

Wat vindt u?

Gepest worden, het kan iedereen overkomen

Mee eens Niet mee eens

Ongewenst gedrag: Waar hebben we het over?



- Wie staat nu op met het idee: “Vandaag ga ik mijn collega eens een slechte dag bezorgen….“
- Intentie is meestal niet: ongewenst gedrag, maar het kan wel zo overkomen… → niet bedoelen, wel voelen
- Als niemand er wat van zegt, dan blijft het zo… en wordt het zelfs normaal
- En de ‘dader’ is zich van geen kwaad bewust en zal niet veranderen
- Iedereen heeft een rol: daders, slachtoffers en omstanders

Tussen wat wordt
gezegd en niet bedoeld
en wat wordt bedoeld
en niet gezegd gaat de
meeste liefde verloren.
~ Khalil Gibran ~

Bewustwording is belangrijk!

Want:

- Je kunt er goed ziek van worden
- Het geeft stress en hoe langer we dat negeren, des te erger het wordt
- Het verergert door: te lang doorgaan, geen steun zoeken en de ongrijpbaarheid
- Het is veel lastiger ingrijpen als het al is geëscaleerd

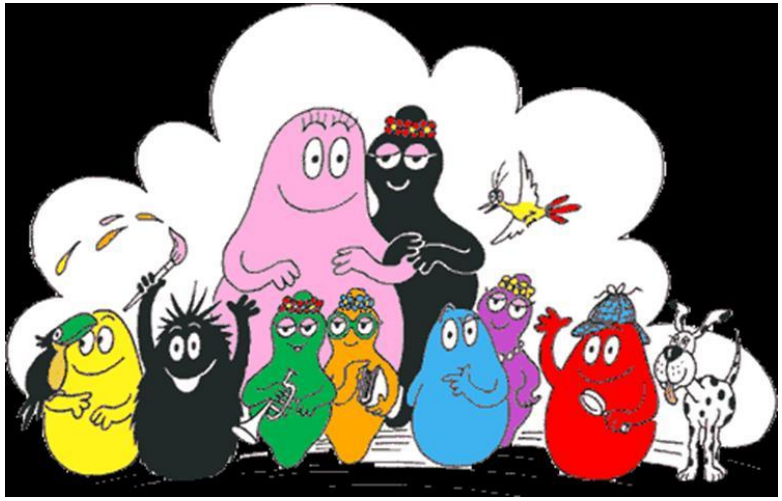
En:

- Het heeft vaak impact op de werksfeer
- Ongewenst gedrag komt vaker voor dan je denkt

sbi formaat
morgen start vandaag

Gewenst gedrag: wat willen we?

Een organisatie, waar mensen elkaar helpen, hulp aanbieden, fouten erkennen en ervan leren, feedback geven, waardering uiten, afspraken en beloftes nakomen, verantwoordelijkheid nemen, onderlinge verschillen op een positieve manier gebruiken, ….



Aandachtspunten gewenst gedrag (1*)

*Gebaseerd op ervaringen

Het zijn vaak kleine dingen die de onderlinge verstand-houding verbeteren, zonder dat ze veel tijd/energie en/of inzet kosten:

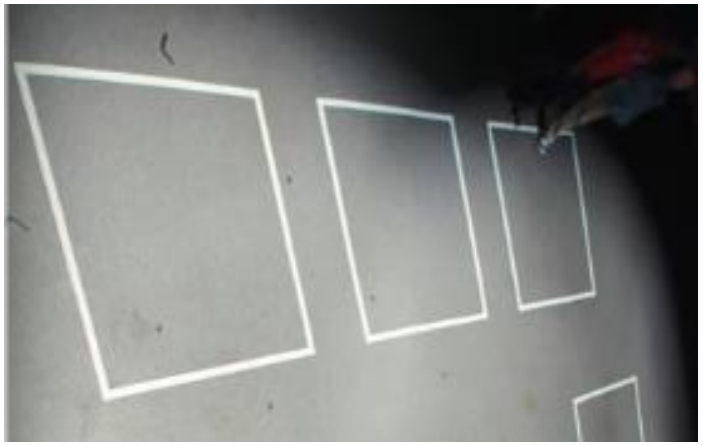
1. Heb je een willekeurige collega gevraagd hoe zijn vakantie was?
2. Heb je gevraagd hoe het gaat, toen je een collega een aantal dagen miste op het werk?

sbi formaat
morgen start vandaag

Aandachtspunten gewenst gedrag (2*)

*Gebaseerd op ervaringen

- Belangstelling tonen
- Als je vraagt: hoe gaat het? Ook echt luisteren hè
- Contact maken, hoeft niet (alleen) met woorden
- Verschil zien, benutten en ook kijken naar wat we met elkaar gemeen hebben



Aandachtspunten gewenst gedrag (3*)

Een goed gesprek

<u>Gesprekstechnieken:</u>

- Laat OMA (wat vaker) thuis = Oordelen, Meningen, Adviezen
- Neem ANNA mee = Altijd Navragen, Nooit Aannemen
- Wees een OEN = Open, Eerlijk en Nieuwsgierig → Wie, Wat, Hoe?
- Gebruik LSD = Luisteren, Samenvatten en Doorvragen

<u>Interventie bij ongewenst gedrag:</u>

- Bij voorkeur op het moment zelf, vanuit waarneming
- Ik-boodschap

sbi formaat
morgen start vandaag

Aandachtspunten gewenst gedrag (4*)

*Gebaseerd op ervaringen

- Compliment geven aan je collega:
  - Maak het concreet of na een goede actie/ werk
  - Overdrijf niet
  - Op een manier die bij jou en de ander past
- Compliment ontvangen:
  - Je mag zeggen wat je ervan vindt
  - Je mag zeggen wat je ermee gaat doen

  Dank je wel zeggen is voldoende

- Geven is de beste communicatie

sbi formaat
morgen start vandaag

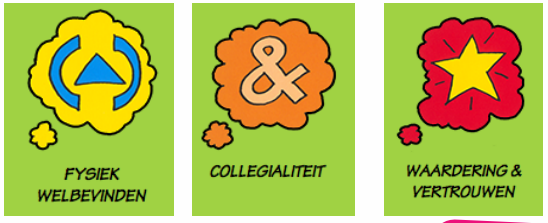
Belangrijke voorwaarde: blijf verbeteren

Aanjagers ongewenst gedrag

- Reorganisaties, veranderingen
- Hoge werkdruk, lange werktijden
- Hoog ziekteverzuim
- Weinig herstelmogelijkheden en regelruimte
- Slechte sfeer en collegialiteit
- Hiërarchische stijl van leidinggeven

Bronnen van arbeidsvreugde

- Fysiek welbevinden
- Collegialiteit
- Waardering en vertrouwen
- Goede prestaties
- Groei
- Werken met hart en ziel
- Hogere zingeving



sbi formaat
morgen start vandaag

Belangrijke voorwaarden

- Goed ‘ecosysteem’
- Tijd maken voor een goed gesprek:
  - Georganiseerd en afgebakend, bijvoorbeeld agendapunt werkoverleg en/of workshop
  - Verbonden aan de werkinhoud, bijvoorbeeld intervisie
  - Informeel, aandacht voor elkaar
- Doe aan:
  - Gedoe op tafel, (m)opperen, …
  - Vieren van successen
  - Terugkoppeling, verwachtingenmanagement
- Werk aan een gezond team:

  Team is veilige haven, maar geen heilig huisje

Preventie

- **Regelmatig** voorlichting:
  - Bewustwording: het is ziekmakend!
  - Waar kan je terecht?
  - En meer dan wat, wie, waar en hoe: hou het herkenbaar en wees open over incidenten, gebruik ze als mogelijk → zoek dialoog, leer ervan, wees voorzichtig met schuldimplicatie!
- Training leidinggevenden/ teams:
  - Herkennen van signalen
  - Bespreekbaar maken binnen het team
  - Effectieve interventies leidinggevenden en omstanders
- 'Tone of the top':
  - Uitdragen
  - Voorbeeldgedrag leidinggevenden
- Veilige laagdrempelige meldcultuur

sbi formaat
morgen start vandaag

Preventie

- Gedragscode als leidraad
- Waar ligt de grens? Wat mag wel? Wat niet? →
  Bij twijfel: niet doen; praat er over, bijvoorbeeld dilemma's bespreken in werkoverleg
- Onderzoek: Risico-Inventarisatie en Evaluatie (RI&E)
- Aandacht voor gewenst gedrag: Hoe hoort het eigenlijk?
  - We sluiten niemand uit, we vergeten niemand
  - We praten niet negatief over een ander, juist positief
  - We houden ons aan gemaakte afspraken.
  - We geven feedback op een positieve manier
  - We behandelen elkaar met respect, ook via social media
  - We roddelen niet
  - We pesten niet
  - We maken geen misbruik van onze positie

sbi formaat
morgen start vandaag

Rol OR

- Zelf uitdragen: het is vast besmettelijk…
- Informeren, stimuleren en waken met veel kennis en invloed:
  - Instemmingsrecht; denk aan:
    - Voorlichting/ opleiding
    - Uitvoering van de RI&E en het plan van aanpak
    - Re-integratie en ziekteverzuimbeleid
    - Regeling vertrouwenspersoon
    - Uitvoering Periodiek Arbeidsgezondheidskundig Onderzoek (PAGO) en medewerkers tevredenheidsonderzoek (MTO)
    - Regeling werktijden, roosters, …
  - Adviesrecht; denk aan:
    - Belangrijke investeringen
    - Organisatieveranderingen
- Faciliteiten: informatie(recht), inhuur deskundigen, …
- Initiatiefrecht (= sterk)

sbi formaat
morgen start vandaag

Vragen?

nicole.pikkemaat@sbiformaat.nl
06 – 52 59 90 60