

Hoe handel je bij **ongewenst gedrag** in je team?

Als leidinggevende wil je dat medewerkers goed en met plezier hun werk kunnen doen. Daarvoor is een veilige werkomgeving nodig waarin professionals zich gezien en gehoord voelen. Hoe werk je aan veiligheid binnen je team? Hoe stel je grenzen en hoe handel je bij een melding van ongewenst gedrag?



Werk aan een veilige werkomgeving

- **Stuur op een team waar collega's elkaar mógen en durven aanspreken.** Ook als ze een afwijkende mening hebben of het niet eens zijn met een nieuw voorstel. Als mensen kunnen meepraten over afspraken en voorstellen, vergroot je de betrokkenheid en het draagvlak.

- **Geef ruimte aan medewerkers om open te zijn over fouten.** Straal vertrouwen uit en zorg dat medewerkers mogen en willen leren van hun fouten en die van collega's.

- **Creëer een omgeving waar medewerkers kennis met elkaar delen.** Bied ruimte om nieuwe ideeën ongevraagd in te brengen, bij het teamoverleg bijvoorbeeld. Medewerkers zijn daardoor meer betrokken bij elkaar, het team en de organisatie.

- **Stel grenzen en pak ongewenst gedrag aan.** Samen met je medewerkers werk je aan een veilige werkomgeving. Toch kun je ongewenst gedrag nooit voor honderd procent uitsluiten. Is er een melding? Handel onmiddellijk en laat zien dat je het serieus neemt.



Pak ongewenst gedrag aan

- **Bij een incident: ben duidelijk over de grenzen.** Ongewenst gedrag KAN NIET! Dat is de norm die je stelt. Vervolgens pas je hoor en wederhoor toe en onderzoek je wat er feitelijk is gebeurd.

- **Beleid, gedragsregels en criteria van de organisatie helpen bij je onderzoek.** Handel naar de regels en laat zien dat je ze naleeft. Betrek interne en/of externe deskundigen bij (vermoedens van) ongewenst gedrag. Beoordeel met de deskundige of aangifte gewenst is.

- **Om ongewenst gedrag goed in te schatten, kun je de vraag stellen: zijn alle criteria nageleefd?**
 - Is het antwoord: ja, dan gaat het om aanvaardbaar gedrag.
 - Is er twijfel of is één of meerdere criteria niet nageleefd? Dan is er waarschijnlijk sprake van ongewenst gedrag.

> Grote verantwoordelijkheid

Ben je bewust van je positie

Ongewenst gedrag komt op alle niveaus voor, ook bij leidinggevendenden. Als leidinggevende heb je een formele machtspositie en daarmee een grote verantwoordelijkheid. Dat is geen gemakkelijke positie. Zorg ervoor dat medewerkers weten bij wie ze terecht kunnen buiten de leidinggevende om: een vertrouwenspersoon of iemand van HR. Maak deze afspraken in de organisatie bekend.

Je kunt als leidinggevende de zogenaamde 4 D's inzetten als zich een ongewenste situatie voordoet:

- **Distraction** – je maakt een grapje, als de situatie dat toelaat.
- **Direct action** – je spreekt de betreffende persoon aan.
- **Delegation** – je delegeert naar iemand anders, bijvoorbeeld naar een interne/externe deskundige.
- **Delay** – je stelt je reactie uit, doet onderzoek en komt er later op terug.

Pak ongewenst gedrag aan

TIPS

- Observeer de ontstane situatie.
- Oordeel niet te snel. Zet eerst de feiten op een rij.
- Stel open vragen.
- Beoordeel het gedrag, niet de persoon.
- Besef dat iedereen op een andere manier reageert op een situatie, dat kan ook 'bevrozen' zijn.
- Benoem het gedrag en geef de gevolgen aan: feedback geven en begrenzen.
- Benoem de consequenties en durf te handelen naar de regels, zeker bij herhaling.

PROGRAMMA VEILIG WERKEN

Bekijk ook de andere publicaties:

- > [Cijfers over ongewenst gedrag](#)
- > [Ongewenst gedrag op de werkvloer signaleren](#)
- > [Beleid maken over ongewenst gedrag](#)

