# ***Protocol Ongewenst gedrag en agressie.***

Ongewenst gedrag = pesten, discriminatie, seksuele intimidatie en of agressie.
We nemen hier ook veilig alleen werken op de werkplek mee.

De Inspectie SZW checkt rondom ongewenst gedrag op 5 extra punten, namelijk gedragsregels, klachtenprocedure, een vertrouwenspersoon, opvang & nazorg en daderaanpak. Voor deze 5 extra punten is er geen wettelijke verplichting om ze te organiseren. Wel kan je aan de Inspectie SZW moeten toelichten waarom je ervoor hebt gekozen ze niet, of anders, in te vullen.

**Wat kan elke collega doen rond ongewenst gedrag?**

- zelf alert zijn en herkennen van pesten, seksuele intimidatie en discriminatie, vanaf de eerste signalen van grensoverschrijdend gedrag;
- herkennen en erkennen van signalen die je van een medewerker krijgt: niet bagatelliseren als iemand aangeeft iets als onprettig gedrag te ervaren, maar dat serieus onderzoeken;
- handelen zodra je het herkent: van een duidelijke opmerking en een stevig gesprek tot en met formele sancties uitdelen;
- opvang en nazorg bieden aan medewerkers die met ongewenst gedrag zijn geconfronteerd;
- voorlichten van medewerkers:
    - hoe zij ongewenst gedrag kunnen herkennen bij zichzelf en bij collega's en wat je verwacht dat ze dan doen;
    - over het organisatiebeleid rondom ongewenst gedrag: gedragsregels, vertrouwenspersoon, klachtenprocedure, resultaten RI&E en genomen maatregelen.
- Teamcultuur ontwikkelen: bevorderen van gezonde humor en een open sfeer waarin 'nee' ook 'nee' mag zijn.
- Teamcultuur verbeteren: Als er ongewenst gedrag in je team is geweest, focus dan niet alleen op de dader en het slachtoffer. Ga ook na in hoeverre collega's betrokken waren, actief, als toeschouwer, of als medeslachtoffer. Bespreek wat het team anders had kunnen doen en maak afspraken over het voorkomen van ongewenst gedrag in de toekomst.

**Tips voor als je zelf te maken hebt met ongewenst gedrag:**

- Geef duidelijk je grens aan. Als jij het niet grappig vindt, is het niet grappig. Als jij het grensoverschrijdend vindt, dan gaat het over jouw grens. En jouw grens is belangrijk!
- Lucht je hart bij iemand die je vertrouwt. Dat kan een collega zijn, of iemand uit je privéleven.
- Schrijf op wat er gebeurt. Maak een soort logboek waarin je zo feitelijk mogelijk vastlegt wat er wanneer gebeurt.
- Ga in gesprek. Met de dader(s) en/of met je leidinggevende. In eerste instantie doe je dat zelf. Als je het prettiger vindt of het ongewenste gedrag groot is, vraag er dan gerust iemand bij. Zorg ervoor dat er een schriftelijk verslag van het gesprek en de afspraken komt.
- Speelt je leidinggevende een actieve rol bij het ongewenste gedrag? Ga dan naar een hogere leidinggevende of iemand anders uit je organisatie die je vertrouwt. Je kunt ook de vertrouwenspersoon (vertrouwelijk), je huisarts of vakbond om raad vragen.
- Vind je weg in je organisatie. Ga na wat je leidinggevende, vertrouwenspersoon, bedrijfsarts voor je kunnen doen, dan wel naar wie ze je kunnen verwijzen. Zoek ook uit wat er voor beleid rondom gedragsregels en klachtenprocedure is afgesproken.

**Tips voor als je ongewenst gedrag ziet bij een collega:**

- Geef duidelijk je grens aan. Laat de dader weten dat jij gedrag ziet wat je onwenselijk acht in jullie organisatie. Liefst de allereerste keer dat je het hoort of ziet. Lukte dat toen niet? Kom er dan zo spoedig mogelijk op terug.
- Ondersteun je collega. Laat hem/haar weten dat je het ongewenste gedrag hebt gezien, vraag hoe dat voor de ander is en vraag of je iets voor hem/haar kunt betekenen.
- Betrek ook andere collega's. Besef dat 'stille toekijkers' ongewenst gedrag gedogen. Wees liever een groep 'collega's waar je op kan bouwen en die voor elkaar opkomen'. Mobiliseer daarvoor ook je andere collega's. Samen sta je sterk.
- Haal zo snel mogelijk je leidinggevende erbij. Hij/zij heeft een verantwoordelijkheid rondom ongewenst gedrag en kan zo nodig sancties uitdelen. Is je leidinggevende betrokken bij het ongewenste gedrag? Schakel dan iemand anders uit je organisatie in, zoals een hogere leidinggevende, bedrijfsarts, vertrouwenspersoon of vraag je vakbond om hulp.

# ***Agressie***

Agressie en geweld vormen een groeiend probleem voor de publieke en zakelijke dienstverlening. Ook werknemers van uitzendorganisaties worden hiermee in toenemende mate geconfronteerd. Bij voorbeeld als uitzendkrachten gefrustreerd raken over betalingen of de beëindiging van hun contract. Vormen van agressie en geweld waarmee je tijdens het werk te maken kunt krijgen zijn bedreiging, intimidatie, lastig gedrag en fysiek geweld. Deze vormen kunnen zowel geuit worden als je elkaar ziet, als tijdens telefoongesprekken of digitaal per email of whatsapp. De gevolgen zijn divers: van angstgevoelens en geïrriteerdheid tot slaapproblemen, maagpijn en ziekteverzuim.

Er is sprake van agressie of geweld bij voorvallen waarin een werknemer psychisch of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het werk.

**Drie vormen van het uiten van agressie zijn:**

1. Verbale agressie: Agressie die zich alleen in woorden uit: persoonlijk, telefonisch maar ook digitaal (e-mail, tekstberichten, social media). Denk aan woordenwisselingen, felle discussies, schreeuwen en uitschelden.
2. Fysieke agressie: Alle lichamelijke uitingen van agressie. Denk bijvoorbeeld aan duwen, schoppen, slaan, spugen, vernielen en beroven. Dit kan zeer extreme vormen aannemen (gebruik van wapens).
3. Psychische agressie: Denk hier aan allerlei manieren om iemand persoonlijk, telefonisch of digitaal te beïnvloeden door middel van bedreiging, vernedering of chantage.

**Werkingssfeer**

Grensoverschrijdend gedrag hoeft niet op de werkplek plaats te vinden om toch onder de werkingssfeer van de wet te vallen. Het gaat erom dat de situatie verband houdt met het verrichten van arbeid. Agressie kan bijvoorbeeld ook plaatsvinden bij een bedrijfsuitje of tijdens woon werkverkeer, het roken op de stoep, of een werklunch buiten de deur.

**Wat is grensoverschrijdend?**

Het criterium is of de werknemer het gedrag van de andere partij als grensoverschrijdend ervaart. Of degene die zich daaraan schuldig maakt de intentie heeft om te intimideren doet er niet toe. Bij de slachtoffers leidt grensoverschrijdend gedrag op het werk vaak tot stressklachten. Agressie en intimidatie hebben ook effect op het psychosociale arbeidsklimaat en het economisch presteren van de organisatie.

**Stappenplan voor de aanpak van agressie.**

Je kunt agressie systematisch aanpakken met het volgende zes stappen model:

1. preventief beleid: beleid voeren om agressie te voorkomen;

2. signaleren en bespreken: opmerken van signalen van en incidenten met agressie en deze met betrokken individu en indien nodig het hele team bespreken;

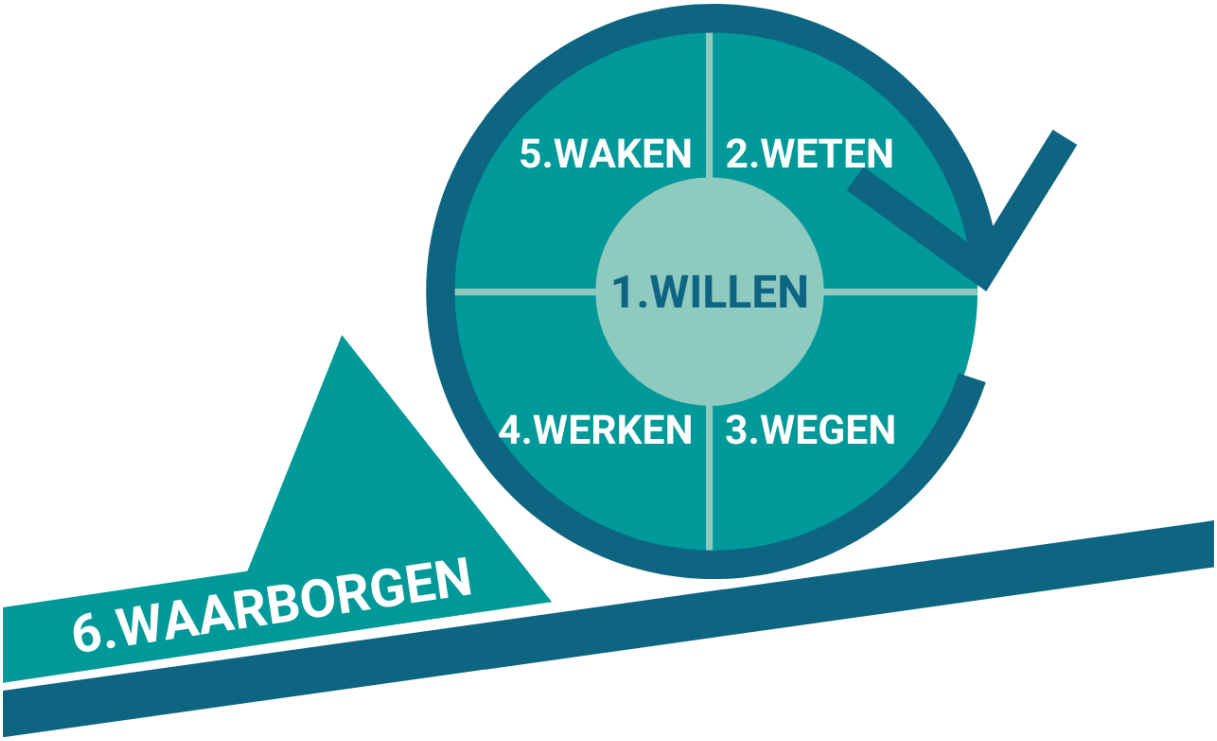
3. registreren en analyseren: agressie-incidenten registreren en analyseren op trends;

4. kiezen van maatregelen: kiezen van effectieve, efficiënte en betaalbare maatregelen;

5. uitvoeren van maatregelen: het implementeren en communiceren van maatregelen;

6. evaluatie: het evalueren van de genomen maatregelen en indien nodig: bijstellen.

Bovenstaande aanpak vormt ook de basis voor het overzicht met oplossingen voor agressie. Omdat agressie een risico is dat binnen de uitzendbranche waarschijnlijk nooit helemaal uitgebannen kan worden en bovendien grote (emotionele en lichamelijke) gevolgen kan hebben, is het belangrijk om blijvend een vinger aan de pols te houden en bovenstaand stappenplan in de tijd te herhalen. Wij adviseren daarom deze systematische aanpak cyclisch te herhalen volgens de 5 W's:



Een uitzendkracht die op kantoor luidkeels scheldend tekeer gaat vanwege nog niet ontvangen betalingen. Agressie signaleren lijkt in eerste instantie gemakkelijk te zijn. In de praktijk kan dit echter ingewikkelder zijn. Het komt namelijk nogal eens voor dat werknemers die vaker geconfronteerd worden met agressie en geweld dit zo vanzelfsprekend gaan vinden, dat ze het niet meer zien als iets bijzonders. Dit betekent echter niet dat zij hier geen last meer van ondervinden, want het kan wel degelijk lijden tot nervositeit, angstigheid, slaapstoornissen e.d.

Verder is de kans dan ook groter dat het niet meer gemeld en geregistreerd wordt, waardoor het kan lijken dat er minder sprake is van agressie dan daadwerkelijk het geval is. Dit proces wordt verder in de hand gewerkt als niet of onvoldoende duidelijk is wat de organisatie onder agressie verstaat en de werknemer niet weet hoe te handelen wanneer hij of zij te maken heeft gehad met agressie.

**Wat betekent dit voor jou als werknemer?**

Agressie, ook verbale agressie, is beslist niet normaal. Als je te maken hebt gehad met verbale of fysieke vormen van agressie, bespreek dit dan altijd zo spoedig mogelijk met je leidinggevende om te voorkomen dat je er onnodig mee blijft zitten. Ook als de agressie digitaal of per telefoon plaatsvindt. Agressie kan grote effecten op je hebben en het is belangrijk dat je goede begeleiding en nazorg krijgt. Bovendien kan het bespreken en melden van agressie ervoor zorgen dat er aanvullende maatregelen genomen gaan worden, die niet alleen jou in de toekomst beter beschermen, maar ook je collega's.

**Wat kun je als leidinggevende doen om agressie goed te signaleren?**

Agressie signaleren gaat het meest gemakkelijk als je zelf regelmatig op de werkvloer bent: dan kun je het zelf zien en horen. Het meeste werk, ook met derden, doen je medewerkers echter natuurlijk terwijl je er niet bij bent. Bovendien kan de agressie per telefoon of digitaal worden geuit. Dan is het belangrijk dat je een goede relatie met je medewerkers hebt, en hen regelmatig vraagt naar hun belevenissen. Wees erop bedacht dat medewerkers zich naar jou toe ook wel eens 'groot' kunnen willen houden en vraag daarom zo feitelijk mogelijk naar wat ze wel eens meemaken. Zorg er ook daarnaast voor dat je je medewerkers goed kent en het merkt als ze ergens last van hebben.

**Agressie en incidenten bespreken**

Een goede manier om emotionele overbelasting te voorkomen is agressie en eventuele incidenten regelmatig te bespreken in je team tijdens het werkoverleg. Een goede frequentie is ten minste twee keer per jaar. Het bespreken van ervaringen bevordert een goede teamsfeer en vormt voor werknemers een buffer tegen emotionele belasting.
Bespreek een agressie geval in ieder geval in het wekelijks overleg en blijf er niet mee rondlopen.