

# **Leidraad omgaan met ongemakkelijk, ongewenst en grensoverschrijdend gedrag**

**Medewerkers**



# Inhoud

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. Introductie en doel van deze leidraad</b>         | <b>3</b>  |
| <b>2. Ongemak, ongewenst en grensoverschrijdend</b>     | <b>4</b>  |
| 2.1 Ongemak   | 4         |
| 2.2 Van wie is het ongemak?                             | 4         |
| 2.3 Wat is ongewenst gedrag?                            | 5         |
| 2.4 Wanneer wordt ongewenst gedrag grensoverschrijdend? | 6         |
| 2.5 Wat is grensoverschrijdend gedrag?                  | 6         |
| <b>3. Zelfreflectie en bewustwording</b>                | <b>8</b>  |
| 3.1 De invloed van macht, hiërarchie en afhankelijkheid | 9         |
| 3.2 Waarneming  | 9         |
| <b>4. Zelfregulatie</b>                                 | <b>11</b> |
| <b>5. In gesprek over grensoverschrijdend gedrag</b>    | <b>13</b> |
| 5.1 Tips voor in gesprek gaan met je leidinggevende     | 13        |
| 5.2 Tips voor in gesprek met de vertrouwenspersoon      | 13        |
| <b>Colofon</b>  | <b>14</b> |

# 1. Introductie en doel van deze leidraad

Ongewenst en grensoverschrijdend gedrag is vervelend en kan veel impact hebben. Niet al het ongewenste gedrag is expliciet en duidelijk. In veel gevallen gaat het om onbewuste kleine vormen van ongelijkheid in de communicatie.

Er is behoefte aan praktische tips en handvatten voor het reageren op het grijze gebied tussen gewenst en ongewenst gedrag, maar ook voor het reageren op expliciet grensoverschrijdend gedrag.

## Doel van deze leidraad:

- Bewustwording van het onderscheid tussen ongemakkelijk, ongewenst en grensoverschrijdend gedrag;
- Tips en handvatten om in gesprek te gaan;
- Bewustwording zelfreflectie, stressreacties en zelfregulatie;
- Invloed van macht/hiërarchie en afhankelijkheid en handvatten om daarover in gesprek te gaan.

## Totstandkoming

Deze leidraad is tot stand gekomen op basis van gesprekken met bestuurders, leidinggevenden en professionals van alle functiegroepen binnen de ziekenhuizen en umc's, aangevuld met de ervaring en deskundigheid van de experts die aan het project hebben gewerkt.

Het is een eerste aanzet om meer kennis en inzicht te krijgen in het omgaan met ongemakkelijk, ongewenst en grensoverschrijdend gedrag. Het nodigt uit tot zelfreflectie en het toepassen van inzichten in de praktijk.

Wat beschreven staat, is 'slechts' een aanraking tot wat nog veel verder uitgediept kan worden. Het is een basis die inspireert en motiveert om deze verdieping met elkaar, maar ook in een persoonlijk proces te maken.

# 2. Ongemak, ongewenst en grensoverschrijdend

## 2.1 Ongemak

Iedereen vindt het prettig om gewaardeerd te worden. Feedback of kritiek op je werk krijgen, is niet altijd even prettig. Toch is feedback van collega's en leidinggevenden noodzakelijk. Het leidt ertoe dat mensen met en van elkaar leren en groeien. Zo kan je buiten de comfortzone treden. 'Stretchen' wordt dat ook wel genoemd. Stretchen kan echter ook wat ongemakkelijk voelen.

Ook rondom beoordelingen, jaargesprekken en evaluaties kan het spannend zijn. Het gaat immers wel over jouw functioneren binnen de organisatie! Het ongemak dat er bij hoort is functioneel. Leren omgaan met ongemak is een onderdeel van professionele ontwikkeling.

### Zelfreflectie

Waar ervaar jij ongemak in je werk? Wat zijn onderdelen in je werk waar je van kunt zeggen dat het erbij hoort?

## 2.2 Van wie is het ongemak?

Als je ongemak ervaart in de onderlinge omgang is het relevant om je af te vragen van wie dat ongemak is. Er zijn verschillende opties:

### Het ongemak zit bij jezelf

Er is iets in de situatie dat betekenis heeft in je eigen leven.

### Voorbeeld

Je biedt een collega hulp aan omdat je ziet dat jouw collega het druk heeft. Je collega wijst de hulp af en zegt het prima zelf te kunnen. Dat trek je je persoonlijk aan. Je kunt je als persoon dan afgewezen gaan voelen. Je wilde alleen maar helpen. Dit gevoel van

afgewezen zijn, kan zeer ongemakkelijk zijn. Het is echter je eigen thema. Feitelijk gezien gaf jouw collega alleen maar aan geen hulp nodig te hebben.

**Zelfreflectie** - Welke situatie kan je je herinneren waarbij je iets persoonlijk maakte terwijl dit feitelijk gezien helemaal niet over jou ging?

### Het ongemak zit bij de ander

Er is iets in de situatie met specifieke betekenis voor de ander.

### Voorbeeld

Jouw collega ziet jouw aangeboden hulp als een persoonlijke tekortkoming. Alsof ze het niet zelf zou kunnen. Het afwijzen van je hulp heeft voor je collega als doel om de eigen autonomie te bewaken of zich te verdedigen tegen een aanval. Terwijl een aanval niet jouw intentie was. Het is een thema van je collega.

**Zelfreflectie** - kan jij je een situatie herinneren dat je niet begreep waarom iemand afwijzend op jou reageerde. Wat deed dit met jou?

### Het ongemak zit in de onderlinge communicatie

Niet de situatie maar de stijl van communiceren levert ongemak op.

### Voorbeeld

Communicatie is altijd een actie-reactie. Soms gebeurt het dat er op kritiek gereageerd wordt met tegenkritiek of andere vormen van negativiteit. Dit gaat niet over de inhoud van wat er gezegd wordt, maar over het feit dat iets kritisch is en een bepaald gevoel teweeg brengt. De toon kan net wat scherp zijn waardoor het niet meer vriendelijk over komt maar voelt als een terechtwijzing.

**Zelfreflectie** – Noem eens een situatie waarin je niet ontvankelijk hebt gereageerd op de inhoud van wat iemand zei maar negatief reageerde vanuit jouw eigen ongemak.

## Het ongemak zit in de situatie

Omstandigheden geven de situatie een extra lading.

### Voorbeeld

Het aanbieden van hulp tijdens een vergadering, in aanwezigheid van het MT of onder elkaar. Timing en omstandigheden hebben een grote invloed op hoe we situaties ervaren.

**Zelfreflectie** – Welke verschillende omstandigheden of factoren versterken bij jou ongemak?

## Tips voor het bespreken van ongemak

- Wees je er van bewust waar jouw ongemak vandaan komt.
- Benoem feitelijk gedrag en het effect daarvan op jou.
- Benoem daarin het ongemak dat van jou is.
- Vertel wat je graag wilt in de samenwerking en de onderlinge omgang.
- Overleg hoe je de samenwerking/ de werkrelatie op dit vlak kunt verbeteren.
- Spreek waardering uit voor wat je samen bindt.

## 2.3 Wat is ongewenst gedrag?

Ongewenst gedrag is gedrag dat niet bijdraagt aan een prettige onderlinge omgang en samenwerking. Wat ongewenst is, is afhankelijk van de organisatienormen van gewenste omgang. Gewenste omgang is gericht op het samen bereiken van doelen. De vraag is dan ook:

Is wat iemand zegt of doet, gericht op een positieve bijdrage aan de collega, het team, de afdeling of de organisatie in het bereiken van de doelen?

Wat ongewenst is, wordt bepaald door wat gewenst is. De vraag is hoe je met elkaar om wilt gaan. Spreken daarover kan leiden tot bijvoorbeeld de volgende vaststellingen:

- Positieve insteek
- Respectvolle omgang
- Verbinding versterkend
- Zelfregie bevorderend
- Openhartig en vrijmoedig
- Inclusief en divers

Door gewenste omgang concreet te maken, maak je samen een basis voor de gewenste onderlinge omgang, zodat wanneer ongemak ontstaat, je op de eerder besproken normen terug kan komen. Als je elkaar als collega's meer waardering en aandacht geeft, merk je dat de saamhorigheid groeit. Vice versa stimuleert saamhorigheid de behoefte om elkaar waardering en aandacht te geven.

### Tips

- Spreek op de momenten dat je collega's tegenkomt, waardering uit. Doe dat expliciet en concreet over werkzaamheden die je collega heeft gedaan.
- Toon oprechte aandacht voor collega's. Dat zijn kleine momenten van verbinding.
- Gebruik de dagstart, dagevaluatie, maar ook overlegsituaties om stil te staan bij de onderlinge omgang.
- Maak gebruik van dialoogkaarten over gewenst gedrag.

**Zelfreflectie** - Hoe kan jij, op een manier die bij jou past, bijdragen aan een prettige samenwerking?

## Ongewenst gedrag

Ongewenst gedrag is bijvoorbeeld elkaar niet uit laten praten, ideeën afschieten, geen oogcontact maken en andere vormen van gedrag dat de samenwerking en onderlinge omgang negatief beïnvloedt.

### Tips

- Benoem feitelijk gedrag en geef het effect ervan aan op jezelf en het team.
- Vertel ook wat je waardeert in de samenwerking of onderlinge omgang.
- Geef je collega ruimte om te reageren.
- Zorg dat je vroegtijdig ongemak of ongewenst gedrag signaleert en bespreekt. Zo stapelen frustraties zich niet op en blijft het mogelijk om op een waarderende en verbindende manier feedback te geven.

**Zelfreflectie** - Maak jij ongewenst gedrag bespreekbaar en zo ja, hoe doe je dat?

## 2.4 Wanneer wordt ongewenst gedrag grensoverschrijdend?

Stel dat je met elkaar hebt afgesproken dat er geen seksueel geladen grappen meer gemaakt worden, en iemand doet het toch, dan is het grensoverschrijdend. Het is een overschrijding van de afspraak, de norm die met elkaar is bepaald.

Een nuancering hierbij is dat het afhangt van het soort gedrag. Bijvoorbeeld in het geval waarbij iemand je vanuit enthousiasme onderbreekt en dat steeds doet. Dan is het eerder ongemakkelijk, dan ongewenst of grensoverschrijdend. Het is namelijk best lastig om je enthousiasme te onderdrukken. Als het een negatief effect heeft op de samenwerking en resultaten, dan is dit een ontwikkelpunt.

**Zelfreflectie** - Wat zijn voorbeelden van ongewenst gedrag die benoemd zijn en waarna het ongewenste gedrag toch doorbleef gaan?

## 2.5 Wat is grensoverschrijdend gedrag?

Of iets grensoverschrijdend is, heeft te maken met welk uitgangspunt gehanteerd wordt. Je kunt uitgaan van de beleving van de ontvanger of uitgaan van feitelijk gedrag. In het project wordt er uitgegaan van feitelijk gedrag. Dit wordt hieronder toegelicht.

### 1. De beleving bepaalt of iets grensoverschrijdend ervaren wordt, niet per se of het grensoverschrijdend is.

Grensoverschrijdend gedrag is gedrag dat als bedreigend, vernederend en intimiderend wordt ervaren. Als de ontvanger bepaalt of iets grensoverschrijdend is, is grensoverschrijdend gedrag afhankelijk van de impact van het gedrag. Het gedrag gaat bij één van de betrokkenen een grens over. Dit leidt vaak tot frustratie over verschillen in beleving en bedoelingen. Dit betekent niet dat de beleving van degene die situaties als grensoverschrijdend gedrag ervaart, niet belangrijk is. Dat is zeker wel zo. Er wordt echter gesteld dat ook zonder dat iemand bepaald gedrag als grensoverschrijdend ervaart, het gedrag grensoverschrijdend kan zijn.

**Zelfreflectie** - Wat zijn voorbeelden van situaties waarin je vond dat er over jouw grens was heengegaan en dat anderen het gedrag niet grensoverschrijdend vonden?

### 2. Uitgaan van feitelijk gedrag

Grensoverschrijdend gedrag is feitelijk observeerbaar gedrag waarbij het niet gaat om de impact, de oorzaak, de richting of het doel ervan. Dat alles is namelijk vaak niet eenduidig in te schatten. Signalen daarover zijn niet eenduidig, aannames en interpretaties bepalen het oordeel, zonder erover in gesprek te gaan. Het feitelijke gedrag is echter wel waarneembaar.

#### Voorbeeld

Als je met elkaar hebt afgesproken dat er geen grappen ten koste van collega's of groepen collega's worden gemaakt, en het gebeurt toch, dan is dat grensoverschrijdend. Ongeacht de impact,

oorzaak of richting. Het gaat namelijk in tegen de afspraken over onderlinge omgang.

## Tip

Je kunt als persoon sterk reageren op bepaald gedrag. Soms heb je dat. Dat heeft dan minder te maken met het gedrag en de intenties van de ander, maar meer met je eigen gevoeligheden.

## Voorbeeld

Het gebruik van het woord 'moeten' of 'je moet'. Als ik van huis uit altijd van alles moet en ik heb me daaraan ontworsteld, dan ben ik allergisch voor het woord 'moeten'. Sommige mensen bedoelen 'wil jij?' en zeggen 'je moet'.

Het is goed om bewust te zijn van je eigen gevoeligheden en dat eventueel te bespreken met collega's. Als je elkaars gevoeligheden kent, dan kun je er ook rekening mee te houden. Je kunt een ander er echter niet verantwoordelijk voor houden. Dat valt onder persoonlijke ontwikkeling.

## Grenzen

Sociale en psychologische onveiligheid horen niet bij het werk. Ongewenst en grensoverschrijdend gedrag hebben daar een negatieve invloed op. Als professionals zich niet beschermd of gesteund voelen, zich niet durven uiten, hun ongemak niet durven benoemen, zich niet veilig voelen om vragen te stellen of ideeën te delen, heeft dat invloed op werkplezier, motivatie en de kwaliteit van de samenwerking en de resultaten.

# 3. Zelfreflectie en bewustwording

In communicatie geeft de zender een boodschap aan de ontvanger. Daar wil de zender iets mee bereiken. Als de bedoeling van de boodschap en het effect bij de ontvanger hetzelfde zijn, is de onderlinge communicatie effectief.

## Zender

Als zender denk je vaak dat je boodschap over komt zoals je die hebt bedoeld. Je kent namelijk je eigen bedoelingen en intenties. Een grapje is leuk, want je bedoelt het positief en je vindt het zelf grappig.

## Ontvanger

Voor de ontvanger kan datzelfde grapje een andere betekenis hebben. Die vindt dat grapje niet leuk.

## Filters

De boodschap gaat twee keer door een filter, zowel aan de kant van de zender als de ontvanger. Een filter bestaat uit persoonlijke ervaringen, je gemoedstoestand en eigen gewoontes in communicatie.

## Het filter van de zender kleurt de verstuurde boodschap.

Een goed bedoelde tip aan een collega komt er anders uit als je moe bent, stress ervaart of wanneer je net fris op je werk aan komt. Je bedoeling kan in al deze gevallen hetzelfde zijn. Wat je zegt kan dus een ander effect hebben dan je wilde. Let er daarom op hoe het overkomt bij de ander. Dat kun je vaak non-verbaal zien, bijvoorbeeld aan iemands gezichtsuitdrukking.

## Het filter aan de kant van de ontvanger bepaalt hoe de boodschap wordt geïnterpreteerd

Als je een rottag hebt, ben je sneller geneigd om wat iemand zegt negatief te interpreteren dan wanneer je flierefluitend door de dag zweeft. Je beleving over de persoon van de zender bepaalt deels hoe je de boodschap ontvangt. Ook speelt je historie met de collega mee. Als je iemand vertrouwt, accepteer je meer van die persoon dan wanneer je voor je gevoel op je hoede moet zijn.

In communicatie kan er van alles misgaan. We denken vaak dat onze ongemakkelijke gevoelens de bedoeling waren van de ander. Wat bijdraagt aan een goede communicatie, is om in verbinding met elkaar te communiceren. Regelmatig bij elkaar te checken, echt na te vragen, of dat wat je bedoelde ook zo is overgekomen. Let daarbij vooral ook op de non-verbale reactie op iets wat je hebt gezegd.



## 3.1 De invloed van macht, hiërarchie en afhankelijkheid

### Professionals in een leidinggevende- en/of machtspositie

Wanneer je een positie met macht (of aanzien) hebt, kan dit voor anderen een drempel zijn om openhartig ongemak naar je te benoemen en om je feedback te geven. Ook als je denkt dat dit bij jou niet aan de orde is. Zie dat maar als een gegeven.

In een afhankelijkheidssituatie bestaat vaak de angst voor de consequenties van het bespreekbaar maken van ongewenst gedrag. Ook het verschil in opleidingsniveau maakt soms dat er anders gecommuniceerd of begrepen wordt. Dit maakt soms dat medewerkers niet bespreekbaar durven maken wat wel bespreekbaar zou moeten zijn.

Iedereen heeft de verantwoordelijkheid om:

- Actief bij te dragen aan het in stand houden van de gewenste omgang, met als doel een veilig leer- en werkklimaat te creëren;
- Ongewenst en grensoverschrijdend gedrag en ongemak te voorkomen.

Idealiter zou iedereen zich veilig genoeg moeten voelen om grensoverschrijdend gedrag te herkennen en te benoemen.

Wie de machtspositie heeft, ervaart dat lang niet altijd zelf zo. Maar als je de macht hebt, móet je deze ook inzetten als dat nodig is. Het gaat om verantwoordelijkheid nemen in de positie en rol die je hebt. Er is een aantal verantwoordelijkheden die bij een positie met macht horen:

- Herkennen en benoemen van grensoverschrijdend gedrag;
- Eventuele consequenties van grensoverschrijdend gedrag uitvoeren;
- Actief bijdragen aan gewenste omgang en een veilig leer- en werkklimaat;
- Gebruik maken van de ondersteuning die binnen het team of de organisatie aanwezig is;
- Ontwikkelen van weerbaarheid, zelfcontrole en assertiviteit.

### Tips

- Waarderend en met een positieve insteek in gesprek gaan, ook als het tegen zit;
- Toon oprechte aandacht voor elkaar;
- Vraag proactief om feedback, stel vragen, reflecteer op jouw begeleiding en leiding;
- Sta open voor feedback en laat zien er mee aan de slag te gaan;
- Reflecteer op je eigen houding en gedrag, en ontwikkel je in het bespreken van ongemak en gewenste omgang;
- Ondersteun anderen bij het vergroten van vaardigheden en zelfvertrouwen om openhartig te communiceren.

**Reflectie:** Wat merk jij in de onderlinge omgang wanneer je je in de machtspositie bevindt?

**Reflectie:** Wat merk jij in de onderlinge omgang wanneer je je in de afhankelijkheidspositie bevindt?

In hoeverre ben je er van bewust hoe jouw rol van invloed is op de onderlinge omgang met collega's in verschillende machtsposities?

## 3.2 Waarneming

We nemen de wereld niet waar zoals deze is. Alle informatie die via onze zintuigen binnenkomt wordt gefilterd. Gelukkig maar want als we alles zouden registreren wat tot ons komt, worden we gillend gek. Die filters zijn heel persoonlijk.

Als je in je werk de ervaring hebt dat alle beslissingen voor jou genomen worden in plaats van met jou, dan zul je er zo je twijfels bij hebben wanneer je leidinggevende zegt dat er in de toekomst meer samen opgetrokken gaat worden en er meer zelfregie en zeggenschap zal komen. Je luistert met een filter.

Onbewust zijn in jouw waarneming aannames, vooroordelen, normen, waarden en betekenissen/interpretaties verwerkt. Je projecteert je gedachten en gevoelens op de ander en vult daarbij in wat de intentie zou kunnen zijn van de ander.

Je staat van zijn en denken bepaalt je waarneming. Je bent bijvoorbeeld geïrriteerd dat een collega voor de derde keer in twee weken afspraken niet nakomt, ook al heb je er al wat van gezegd. Als je hem de afdeling op ziet lopen, kijkend op zijn telefoon, dan heb je nu waarschijnlijk niet al te positieve gedachten over. Wat doe je? Reageer je op je ergernis en spreek je je collega met onderdrukte irritatie aan of pas je zelfregulatie toe en ga je in gesprek op een moment dat je rustig bent?

Hieronder vind je een aantal tips om te oefenen met observeren en bewust worden van je gedachten en het effect ervan.

### **Zo objectief mogelijk waarnemen:**

Het gaat niet alleen om waarnemen wat er gebeurt in de buitenwereld. Het gaat ook om de binnenwereld.

**Observeren:** Je gaat actief en gericht kijken.

Wat is het feitelijke gedrag?

- Wat doet de persoon precies? Verbaal, non-verbaal.
- Waar ging het in de situatie om?

**Reflecteren:** Stilstaan bij je eigen denkproces.

Waar reageerde je op?

- Hoe ervaarde je de situatie? Wat raakte je?
- Wat was van mij en wat was van de ander?

**Waarde vaststellen:**

- Wat was in deze situatie belangrijk voor mij?
- Welke waarde was hier in het geding?

**Bespreken:**

- Wat wil je precies bespreken en met welke bedoeling?
- Wat is het feitelijke gedrag dat je wilt bespreken?
- Wat is de relevantie ervan, met andere woorden wat is het effect op jezelf, team en de samenwerking?
- Wat heeft bijgedragen aan het ontstaan van de situatie?

### **Zelfobservatie opdracht**

Wat was een situatie waarin je geprikkeld hebt gereageerd op een collega? Omschrijf kort de situatie en vul daarna de verschillende onderdelen in.

Variant: Doe hetzelfde voor een situatie waarin je juist opvallend mild was ten opzichte van een collega.

# 4. Zelfregulatie

Ongemakkelijk, ongewenst en/of grensoverschrijdend gedrag kan zorgen voor stress. Veel stress heeft effect op de executieve functies van de hersenen. Executieve functies zijn al die regelfuncties van de hersenen die essentieel zijn voor het realiseren van doelgericht en aangepast gedrag. Als deze executieve functies door stress verminderen, kan het zijn dat je gedrag gaat uiten dat niet meer passend is bij jezelf of in verhouding is met de situatie.

Dat kan zich bijvoorbeeld uiten in ongecontroleerd gedrag, het vermogen na te denken voor je iets doet, dingen vergeten, plannen, flexibel zijn enz. Dit kan tot vervelende situaties leiden in je werk. Voor effectief en constructief handelen in situaties van stress is zelfbewustzijn en zelfregulatie nodig.

## Zelfregulatie

Zelfregulatie is het vermogen om grip te krijgen op je gedachten, emoties en gedrag. In de praktijk betekent dit dat je jezelf weer tot rust brengt waardoor je effectiever reageert. Veel mensen zijn niet gewend om bewust aandacht te geven aan hun eigen stressniveau en spanningscontrole. Daardoor signaleren ze spanning pas als deze zo hoog is dat ze niet meer effectief kunnen reageren. Als je steeds meer geïrriteerd of onzeker wordt, dan heeft dat invloed op wat je zegt en doet. Luister daarom naar signalen van je lichaam.

Door goed in contact te zijn met je eigen lichaam en je bewustwording te trainen in het luisteren naar wat je lichaam je vertelt, kan je jezelf en je reacties op situaties beter begrijpen.

Bewust zijn van je eigen lichamelijke signalen kan je bijvoorbeeld helpen om vroegtijdig te signaleren dat je iets niet prettig vindt. Dit stelt je in staat om iets met het

onprettige gevoel te doen, voordat jouw grenzen bereikt worden.

Effectief gedrag is afhankelijk van je mentale, emotionele en lichamelijke toestand.

Op mentaal niveau kan je functioneel en positief denken trainen. Is het glas half vol of half leeg? Het gaat hierbij niet om het wegpoetsen wat negatief is. Het gaat erom stil te staan bij wat je denkt en je af te vragen of het reëel en functioneel is wat je denkt. Denk je voorafgaand aan het geven van feedback aan een collega: "Als ik zeg dat ik het niet prettig vind dat hij me steeds 'meisje' noemt, dan zal hij me keihard uitlachen." Of denk je: "Ik vind het niet prettig dat ik steeds 'meisje' genoemd word en ik wil dat dat niet meer gebeurt. Voor de reactie ben ik niet verantwoordelijk. Ik vind het spannend en dat is logisch. Diep doorademen, ik zie wel hoe hij reageert."

Je kunt je met je gedachten de put in denken, zeker als je dat in je eentje doet. Sta stil bij patronen in je denken en kijk of je er invloed op kunt uitoefenen. Neem iemand in vertrouwen, deel wat en hoe je denkt. Bespreek hoe dat bij jullie werkt.

Andere eenvoudige technieken om de spanning in het lichaam te verminderen zijn ademhalingstechnieken,

spierontspanningen en een geaarde houding (met je aandacht en gevoel naar je voeten op de grond en je billen op de stoel).

Je hebt ook iets te leren als je van jezelf weet dat je in sommige situaties je zelfbeheersing verliest en emotioneel en disfunctioneel reageert op anderen, bijvoorbeeld door te schreeuwen of anderen te kleineren of af te snauwen. Ook hier gaat het om het herkennen van oplopende spanning bij jezelf en het tijdig invloed uitoefenen op jezelf om te voorkomen dat de spanning verder oploopt. Oplopende druk, bijvoorbeeld in crisissituaties, waar de spanning in de situatie snel oploopt, kunnen hiervoor een aanleiding zijn. Toepassen van zelfcontrole is te leren door bewustwording en oefening.

Persoonlijke ontwikkeling kan je helpen om te onderzoeken wat maakt dat je lichamelijk, emotioneel en mentaal sterk reageert op bepaalde situaties en hoe je daar beter mee om kunt gaan.

## **Opvang en nazorg**

In sommige gevallen lopen situaties al langere tijd door. Het kan de spreekwoordelijke druppel zijn die de emmer vol doet lopen. Misschien was het een 'klein' voorval. De grens kan bereikt zijn. Daarom is het belangrijk om goed voor jezelf te zorgen en naar behoefte een beroep te doen op collegiale of externe opvang. Het gaat erom dat je emotioneel, mentaal en fysiek tot rust komt. Let daarom op stresssignalen. Kom je tot rust? Slaap je goed?

Het hebben van stressklachten vlak na een incident dat ingrijpend was, is een normale reactie op een abnormale gebeurtenis. Het is logisch dat je daar last van kunt hebben. Mochten reacties geleidelijk niet minder worden, neem dan contact op met iemand die je kan ondersteunen. Dat kan je huisarts zijn, bedrijfsmaatschappelijk werk of iemand anders waar je aan denkt.

Werk zelf actief aan herstel. Beweeg, ga de natuur in, sta stil bij waar je behoefte aan hebt en neem jezelf serieus door je behoeften te vervullen. Dus als je tijd voor jezelf wilt, neem dan tijd voor jezelf. Als je wil praten met iemand, spreek dan met iemand af.

# 5. In gesprek over grensoverschrijdend gedrag

Er kunnen allerlei aanleidingen zijn voor persoonlijke gesprekken over ongewenst en grensoverschrijdend gedrag. Soms is er al een lange voorgeschiedenis en speelt er al langer ongemak.

Een individueel gesprek helpt om buiten de bestaande situatie na te denken over de situatie. Daarbij gaat het erom dat je de zelfregie over je eigen gedrag weer terugkrijgt en dat je je bewust wordt van de mogelijkheden die je zelf al hebt om de situatie op te lossen.

Het doel van een individueel gesprek in het algemeen is:

- Je te ondersteunen en te luisteren;
- Samen te bespreken wat je behoeften en verwachtingen zijn;
- De persoon te helpen bij het oplossen van problemen in de onderlinge omgang in het werk;
- Bespreken wat je zelf kunt doen om de situatie te verbeteren;
- Bespreken welke ondersteuning gewenst is.

## 5.1 Tips voor in gesprek gaan met je leidinggevende

Als je niet in gesprek wil of durft te gaan, bepaal dan wat je met de situatie wil. Daarover kun altijd terecht bij je eigen leidinggevende. Je leidinggevende gaat dan met je in gesprek over:

- De feitelijke observatie van wat gezegd en gedaan is en eventuele eerdere voorbeelden;
- Waar jijzelf behoefte aan hebt;
- Wat je van je leidinggevende verwacht;
- Hoe je ondersteund wil worden bij het eventueel zelf in gesprek gaan over de situatie;

- Wat je nodig hebt om je werk prettig te kunnen uitvoeren;
- Hoe je met de situatie om gaat en wat je daarin nodig hebt.

Het doel van het bespreken van situaties met grensoverschrijdend en ongewenst gedrag is dat het ongewenste gedrag stopt en niet meer voorkomt, dat je je gehoord en erkend voelt, en dat er aan gewerkt wordt om op een professionele en prettige manier met elkaar samen te werken, binnen de kaders van je organisatie.

## 5.2 Tips voor in gesprek met de vertrouwenspersoon

Het kan gebeuren dat zelf in gesprek gaan niet tot gewenst resultaat heeft geleid, en dat het niet lukt om samen met je leidinggevende het grensoverschrijdend gedrag te stoppen.

Je kunt altijd terecht bij de vertrouwenspersoon. Die is er voor jou. Samen bepaal je wat je met de situatie wilt. Je hoeft niet te beslissen of je een formele melding doet. Je bepaalt dat zelf. Je vertrouwenspersoon bespreekt met jou de mogelijkheden. Jij hebt de regie.

# Colofon

Dit project is tot stand gekomen met subsidie van het Ministerie van VWS en is uitgevoerd door de StAZ.



Ministerie van Volksgezondheid,  
Welzijn en Sport



StAZ  
Stichting  
Arbeidsmarkt  
Ziekenhuizen

In de Stichting Arbeidsmarkt Ziekenhuizen (StAZ) maken werkgevers- en werknemersorganisaties in de ziekenhuisbranche zich samen sterk voor een aantrekkelijke arbeidsmarkt in de in ziekenhuizen, revalidatiecentra en categorale instellingen. De StAZ zet actuele thema's uit de arbeidsmarkt op de kaart en streeft naar een aantrekkelijke ziekenhuisbranche met medewerkers en organisaties die fit zijn voor de arbeidsmarkt. Wilt u meer informatie over de StAZ? Bezoek dan onze website op [www.staz.nl](http://www.staz.nl).

## Onderzoek en begeleiding

[dinsdag.nl](http://dinsdag.nl)

## Vormgeving

Sieneke Spiegel: [www.studiosien.nl](http://www.studiosien.nl)

## Vragen of opmerkingen?

Vragen, tips of opmerking zijn altijd welkom via [staz@caop.nl](mailto:staz@caop.nl).

## Disclaimer en copyright

Voor aansprakelijkheid en auteursrecht verwijzen wij naar de informatie zoals te vinden op [www.staz.nl](http://www.staz.nl).

© Stichting arbeidsmarkt ziekenhuizen  
september 2023

### Contact

Lange Voorhout 13  
Postbus 556  
2501 CN Den Haag