

Afspraken ongewenste omgangsvormen & psychosociale arbeidsbelasting (PSA)

Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
Psychosociale arbeidsbelasting	3
Preventie van ongewenste omgangsvormen.....	4
Ervaren ongewenste omgangsvormen	5
De externe vertrouwenspersoon	5
Mediation	6

Inleiding

De kracht en pracht van onze organisatie wordt bepaald door de mensen die er werken. Het is belangrijk dat alle collega's¹ bij ENA kunnen werken in een veilige werkomgeving. Dit is de verantwoordelijkheid van de raad van bestuur, de leiders en alle collega's. Voor het realiseren van een veilig werkklimaat zijn gewenste omgangsvormen, respectvolle communicatie en goed leiderschap heel belangrijk.

Gewenste omgangsvormen zijn een onlosmakelijk onderdeel van het professioneel handelen. Iedereen bij ENA heeft recht op een veilige werkplek. De Arbowet verplicht elke organisatie tot het voorkomen dan wel beperken van psychosociale arbeidsbelasting, waaronder ongewenste omgangsvormen vallen. Naast de wettelijke verplichting hecht ENA ook veel belang aan het realiseren van gewenste omgangsvormen. Het leidt tot welzijn, goed imago, goed werk, motivatie, loyaliteit en effectieve samenwerking en het voorkomt stress, beschadiging, conflictescalatie, ziekteverzuim en verloop.

Psychosociale arbeidsbelasting

Onder psychosociale arbeidsbelasting worden alle factoren verstaan die in de arbeidssituatie stress veroorzaken. Het gaat specifiek om:

- Seksuele intimidatie
- Agressie en geweld
- Pesten
- Discriminatie
- De beleefde hoge werkdruk (werkdruk valt wel onder psychosociale arbeidsbelasting, maar niet onder ongewenste omgangsvormen. In het arbobeleid is aangegeven hoe we psychosociale overbelasting zoveel mogelijk kunnen voorkomen bij ENA.)

Onder ongewenste omgangsvormen wordt verstaan:

1. **Seksuele intimidatie:** elke vorm van verbaal, non-verbaal of fysiek gedrag met een seksuele bijbetekenis dat als doel of gevolg heeft dat de waardigheid van een persoon wordt aangetast, in het bijzonder wanneer een bedreigende, vijandige, beledigende, vernederende of kwetsende situatie wordt gecreëerd.
2. **Agressie en geweld:** voorvallen waarbij een medewerker psychisch of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen door een collega.
3. **Pesten:** alle vormen van intimiderend gedrag met een structureel karakter van een of meerdere collega's, leidinggevend en gericht tegen een collega of groep van collega's die zich niet kan of kunnen verdedigen tegen dit gedrag.
4. **Direct of indirect onderscheid (discriminatie):** alle gevallen waarin iemand op een andere wijze wordt behandeld dan een ander in een vergelijkbare situatie is behandeld of zou worden behandeld. De andere wijze van behandeling vindt plaats op grond van godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, genderoriëntatie, nationaliteit, seksuele gerichtheid, burgerlijke staat, leeftijd, handicap of chronische ziekte. Ook is er sprake van discriminatie wanneer een ogenschijnlijk neutrale bepaling, maatstaf of handelwijze personen van een bepaalde godsdienst, levensovertuiging, politieke

¹ Onder collega's verstaan wij in deze beleidsnotitie allen die betaald of onbetaald werk verrichten voor ENA en deze werkzaamheden overeen zijn gekomen in een door beide partijen ondertekende overeenkomst.

gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, hetero- of homoseksuele gerichtheid, burgerlijke staat, leeftijd, handicap of chronische ziekte in het bijzonder treft.

ENA vat hetgeen dat onder ongewenste omgangsvormen valt als volgt samen:

'Alles in de omgang, communicatie en de wijze van leidinggeven en samenwerken, dat als ongewenst of kwetsend wordt ervaren en tot doel of gevolg heeft dat een medewerker zich niet langer veilig voelt op de werkplek.'

Deze definitie van ongewenste omgangsvormen laat veel ruimte voor de subjectieve beleving van de persoon die last ervaart, vanuit het bewustzijn dat wat voor de ene collega gewenst gedrag is, voor de andere ongewenst kan zijn. Wat de een aanvaardbaar vindt of onverschillig laat, ervaart een ander als ongewenst, kwetsend of bedreigend. Niet hoe de aandacht of het gedrag is bedoeld, maar vooral hoe het wordt ervaren is maatgevend. Waarbij we allen verantwoordelijk zijn voor het passend gebruik van het woord veilig.

Preventie van ongewenste omgangsvormen

ENA ziet het als taak van de raad van bestuur en leiders om zoveel mogelijk te doen om gewenste omgangsvormen aan te moedigen en ongewenste omgangsvormen te voorkomen. Te denken valt aan:

Voorbeeldgedrag en alertheid

- consequent voorbeeldgedrag van gewenst gedrag geven
- alert zijn op ongewenste omgangsvormen (ook indirect, bijvoorbeeld als mogelijk oorzaak van verzuim)
- ingrijpen bij zichtbare ongewenste situaties

Informereren en onder de aandacht brengen

- collega's informeren over de afspraken over omgang met elkaar en deze afspraken makkelijk vindbaar maken
- het onderwerp ongewenste omgangsvormen bespreekbaar maken in bijvoorbeeld werkoverleggen
- aandacht aan dit onderwerp besteden in het introductiemateriaal voor nieuwe medewerkers
- dit onderwerp bij voortgangsgesprekken als vast gespreksonderwerp invoeren
- bij exitgesprekken vragen naar eventuele incidenten

Organisatie en beleid

- het beschikbaar stellen van een externe vertrouwenspersoon
- met behulp van risico-inventarisatie & -evaluatie (RI&E) en/of met een medewerkersonderzoek (MO) de risico's op en het plaatsvinden van ongewenste omgangsvormen onderzoeken en in kaart brengen en daarop een plan van aanpak maken
- via de digitale werkomgeving en de ENA Nova het beleid, de externe vertrouwenspersoon en de klachtenprocedure bekend maken en onder de aandacht houden

- de documenten via ENA Info en het digitale documentenhandboek (Zenya) beschikbaar stellen

Ervaren ongewenste omgangsvormen

Ondanks de genomen voorzorgsmaatregelen kan en zal het voorkomen dat collega's ongewenste omgangsvormen ervaren.

Kwesties met betrekking tot ongewenste omgangsvormen kunnen altijd met de leidinggevende worden besproken. Soms kan of wil de medewerker dit niet; dan kan de medewerker ook eerst aankloppen bij de externe vertrouwenspersoon van ENA. Deze kan een klankbord en vraagbaak zijn voordat de kwestie onder de aandacht van de leidinggevende of diens leidinggevende wordt gebracht.

De externe vertrouwenspersoon

De externe vertrouwenspersoon biedt een luisterend oor en alle ruimte voor het verhaal en de emoties. Alles blijft vertrouwelijk. Als het gaat om ernstige strafbare feiten dan bespreekt de vertrouwenspersoon met de medewerker hoe te handelen. De externe vertrouwenspersoon staat naast de medewerker die meldt als melder; de medewerker houdt zelf de regie.

De externe vertrouwenspersoon inventariseert wat belangrijk is voor de medewerker als het gaat om hoe nu verder in deze situatie en bespreekt de mogelijkheden. De medewerker kan er ook voor kiezen om alleen zijn hart te luchten bij de externe vertrouwenspersoon en verder geen actie te ondernemen. Of de medewerker kan bijvoorbeeld zelf in gesprek gaan met de collega die de last veroorzaakt of met de persoon op wie de kwestie van toepassing is, waarbij de externe vertrouwenspersoon aanwezig kan zijn als ondersteuner. Daarnaast kunnen ook keuzemogelijkheden besproken worden als bemiddeling, mediation, de leidinggevende erbij betrekken, een groepsgesprek laten organiseren enzovoort. Samen worden de voor- en nadelen van de te kiezen vervolgstap in kaart gebracht. De externe vertrouwenspersoon helpt de medewerker mee om een eigen passende keuze te maken en begeleidt hem in dit hele proces.

Met vragen over privéproblemen, arbeidsconflicten, problemen vanwege bijvoorbeeld een reorganisatie meldt de medewerker zich in principe niet bij de externe vertrouwenspersoon. De medewerker kan met de personeelsadviseur bespreken waar de medewerker het beste terecht kan met deze vragen. Niettemin zal de externe vertrouwenspersoon ook in deze gevallen alle ruimte bieden voor het verhaal en emoties van de medewerker. Het kan zijn dat ongewenste omgangsvormen door een arbeidsconflict, reorganisatieprobleem of probleem van te hoge taakdruk heen te lopen. De externe vertrouwenspersoon is er dan voor het onderdeel ongewenste omgangsvormen.

De externe vertrouwenspersoon is er dus voor het deel dat gaat over 'bejegeningconflict', niet voor het deel 'taakconflict'. Wanneer de medewerker met betrekking tot het arbeidsconflict, reorganisatieprobleem of probleem van te hoge taakdruk specifieke hulp nodig heeft, dan verwijst de externe vertrouwenspersoon de medewerker door.

Voor de gegevens van de externe vertrouwenspersoon zie de volgende documenten op Zenya:

- *Reglement externe vertrouwenspersoon medewerkers*
- *Werkwijze externe vertrouwenspersoon medewerkers*

Welke stappen kan de medewerker ondernemen

De medewerker kan zich laten ondersteunen door mediation. Mediation wordt verder uitgelegd in de volgende paragraaf. Ook kan de medewerker kiezen om een klacht in te dienen en te laten behandelen door een klachtencommissie. Hoe dat in zijn werk gaat is beschreven in de klachtenprocedure voor medewerkers.

Mediation

ENA faciliteert de mogelijkheid van mediation. Mediation is een krachtig instrument om conflicten tussen collega's betreffende ongewenste omgangsvormen op te lossen. De partijen bedenken zelf de oplossingen en nemen zelf de beslissingen. De mediator faciliteert het gesprek en begeleidt de partijen naar een gewenste situatie voor beide partijen.

De keuze voor een mediator wordt gemaakt met inspraak van beide partijen die hierin worden begeleid en ondersteund door P&O.

Mediation is een goede optie om in gesprek te gaan over 'Hoe nu verder met de situatie?' met als doel dat:

- het ongewenste gedrag stopt
- melder en de veroorzaker van de last weer samen door één deur kunnen
- melder weer een veilige werkplek heeft
- melder geen nadelige gevolgen ondervindt van het bespreekbaar maken van dit ongewenste gedrag
- melder begrip en eventueel excuses krijgt

Wanneer melder daarbij ondersteuning en veiligheid nodig heeft om deze criteria te realiseren, dan ligt mediation vaak meer voor de hand dan de klachtenprocedure.

Mediation leidt vaak tot een win-winsituatie. Wanneer de melder kiest voor mediation, dan kan de externe vertrouwenspersoon of een andere externe mediator dit namens ENA faciliteren. De kosten van de mediation zijn in principe voor ENA.

Hoe mediation kan werken

Heeft een collega last van ongewenste omgangsvormen? Heeft een collega een probleem met een andere collega, de leidinggevende of ENA waar zij samen niet uitkomen? Dan kan de collega kiezen voor mediation. Om dit in te zetten bij ongewenste omgangsvormen is de inzet van gespecialiseerde mediators nodig.

Het bijzondere bij ongewenste omgangsvormen is dat de Arboret niet zo zeer uitgaat van een feitelijke situatie, maar met name van de situatie zoals die beleefd wordt door 'het slachtoffer', hierna te noemen: de melder. Eenzelfde situatie kan voor de een heel kwetsend zijn, terwijl de ander nergens last van heeft. Dit geldt ook voor de persoon tegen wie de melding zich richt. Het komt nogal eens voor dat de persoon tegen wie de melding zich richt zelf geen idee heeft hoe kwetsend of bedreigend zijn/haar gedrag door

de melder wordt ervaren. Het gesprek tussen beiden is dan ook de kern van mediation bij ongewenste omgangsvormen.

Met inzet van mediation kunnen twee zaken worden bereikt: het behoud van de werkrelatie en het stoppen van het ongewenste gedrag. Vaak komen beide partijen sterker uit de mediation. Daar heeft ook ENA veel baat bij. Door te kiezen voor mediation is het mogelijk de kwestie informeel op te lossen.

Wat de mediator doet

De mediator praat bij ongewenste omgangsvormen in principe eerst afzonderlijk met beide betrokkenen in de kwestie: de melder en de persoon tegen wie de melding zich richt. Belangrijk is dat de laatste begrijpt dat hij/zij niet in staat van beschuldiging wordt gesteld, maar dat duidelijk wordt dat een situatie is ontstaan - (mede) door zijn/haar toedoen - waarin de melder zich onveilig voelt.

Vervolgens vindt een gesprek plaats met beide partijen samen. De melder krijgt de gelegenheid om rechtstreeks aan de persoon tegen wie de melding zich richt uit te leggen wat hem/haar zo kwetst of zo bedreigend vindt in diens houding/gedrag. Dat komt vaak over als een echte *eyeopener*. Vervolgens krijgt de ander de gelegenheid om zijn verhaal te doen, spijt te betuigen, om uit te leggen wat hem precies spijt en hoe hij het door hem veroorzaakte leed zou willen herstellen. De mediator is onafhankelijk. Beide partijen moeten vertrouwen in hem/haar hebben. Mediation kan niet worden opgelegd, beide partijen moeten dit willen.

Afspraken mediation worden vastgelegd

Deelname aan mediation is vrijwillig, maar niet vrijblijvend. Partijen moeten samen aan een oplossing willen werken. De mediator is verantwoordelijk dat beide partijen zich veilig voelen in de mediation om te zeggen wat er gezegd moet worden. Het spreekt daarbij voor zich dat er door alle betrokkenen strikte geheimhouding wordt betracht. De mediation wordt afgesloten met een vaststellingsovereenkomst waarin partijen afspraken vastleggen over hoe zij in de toekomst met elkaar zullen omgaan.

Gerelateerde documenten

- Routekaart incidenten en klachten
- Klachtenprocedure voor medewerkers
- Reglement externe vertrouwenspersoon medewerkers
- Werkwijze externe vertrouwenspersoon medewerkers
- ENA Info > Personeel & organisatie: Vertrouwenspersoon (contactgegevens)