Handleiding voor leidinggevenden

Ga in gesprek met je mensen (1 op 1 of in teamverband) over het onderwerp Sociale veiligheid. Geef zelf het goede voorbeeld en stimuleer anderen dit ook te doen. In deze handleiding voor leidinggevenden vind je tips en tools om concreet mee aan de slag te gaan, maar ook welke hulplijnen je in kunt schakelen indien nodig.

DIT ZIJN WIJ

UMC Utrecht

	Wat is er aan de hand?	Wat kun je doen?	Wat kan je hierbij helpen?	Wie kan je hierbij helpen?
1 op 1	**Iemand komt bij jou:** • Om een persoonlijke nare ervaring m.b.t. omgangsvormen te bespreken. • Om ongewenst gedrag te melden dat hij/zij geobserveerd heeft bij een ander. • Omdat hij/zij is aangesproken.	1. Maak tijd om met aandacht en compassie te luisteren. 2. Achterhaal welke behoefte er is. 3. Vraag of het voorval al met betrokken is besproken. Zo, niet, moedig aan dit te doen, alleen of samen. 4. Ga, indien gewenst, in gesprek met alle betrokken en zoek gezamenlijk naar een oplossing. 5. Maak afspraken en volg op. 6. Als iemand geen actie wil maar jij vindt dat nodig kijk dan wat met goedvinden van betrokkene(n) wel mogelijk is om herhaling te voorkomen. 7. Blijf objectief, de beklaagde heeft ook een eigen verhaal.	• Stel je oordeel uit. • Luister, vat samen, vraag door (LSD). • Stel open vragen (wie, wat, waar, wanneer, hoe). • Gebruik gevoelsreflectie. Hierdoor laat je merken dat je de gevoelens en emoties van de ander serieus neemt (Bijv. Ik zie dat het je emotioneert, hoe is het nu met je?”). • Gebruik de STARR methode om de situatie helder te krijgen. Besteed hierbij zowel aandacht aan de feitelijke informatie als aan de emoties en gevoelens (zie ook het IPIG model). • Wees je bewust van je eigen communicatiestijl en de stijl van de ander en de stijl die nodig is in deze situatie.	Kom je er niet uit leg de situatie dan voor aan een collega-leidinggevende, iemand uit het MT of de Divisieleiding. Vind je dat lastig ga dan naar de P&O partner van je divisie/directie en vraag om hulp. Daarnaast kun je altijd terecht bij een vertrouwenspersoon van bureau Ombuds- en Vertrouwenszaken.
	Je constateert zelf ongewenst gedrag en moet hier, zeker ook uit hoofde van je functie, op ingrijpen.	1. Benoem concreet en specifiek welk gedrag niet acceptabel is en geef concrete voorbeelden. 2. Geef aan waarom het niet acceptabel is en wat het effect van het gedrag is voor jou en/of betrokkenen. 3. Laat ander reageren. 4. Geef aan welk gedag je wel verwacht en bespreek de oplossingen of te nemen acties.	• Gebruik de regels voor het geven van feedback.	Vind je het lastig, vraag hulp aan een collega-leidinggevende, iemand uit het MT of de Divisieleiding. Je kunt ook advies vragen bij de P&O partner van je divisie/directie.
Team	**Je wil het thema ongewenste omgangsvormen bespreekbaar maken binnen je afdeling of team.**	**Opties:** 1. **Snel en simpel:** Bij een dagstart, koffiepauze, overleg n.a.v. WBO uitslag of ander regulier overleg. 2. **Uitgebreid:** Geplande langere dialoog rondom dit thema.	**Zie toolbox medewerkers op de website met:** • Handleiding voor het voeren van een dialoog. • Het dilemmaspel Ik oordeel toch niet? (NL/ENG). • Het spel ‘Moet toch kunnen’ ((NL) / (ENG)). • E-learnings om samen te doen.	Heb je vragen of hulp nodig? Mail dan naar ditzijnwij@umcutrecht.nl.
Zelf	**Je hebt zelf een nare ervaring meegemaakt en wil dit bespreken met iemand.**	Ga naar de website Dit zijn wij (link) en volg de stappen die passen bij jouw situatie.	• Goodhabitz training ‘Ongewenst gedrag aangepakt’ kan je helpen meer inzicht te krijgen in hoe te handelen.	Je leidinggevende is je eerste aanspreekpunt, helpt dit niet of voelt dit niet goed, neem dan contact op met een vertrouwenspersoon van bureau Ombuds- en Vertrouwenszaken.