

Online lerend netwerk Sociale Veiligheid

Van papier naar praktijk



Even kennismaken



Jay Borger



Saskia Reudink



Nathalie Schipper



Inge Wolsink



Sophie Broers

Waarom dit project?

Successen



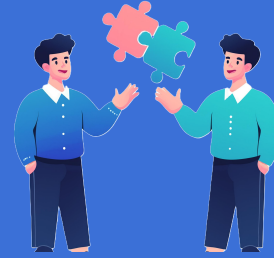
Medewerkers zijn **bevlogen**, doen hun werk met **plezier** en ervaren **betekenisvol werk**.

Uitdagingen



Toename in intern **ongewenst gedrag** binnen de gehandicaptenzorg

Belang



Veilige en vitale teams levert de **beste zorg** voor iedereen!

Aan de slag



Samen groeien naar een **nóg meer veilig sociale omgeving**

Doelen van bijeenkomst 1

1. Ik kan enkele verschillende vormen van ongewenst gedrag **benoemen**.
2. Ik **weet** iets beter hoe andere organisaties in de branche denken over sociale veiligheid.
3. Ik kan enkele mogelijke oorzaken van sociale onveilig gedrag **benoemen**.
4. Ik kan enkele signalen van onveilige omgeving in mijn organisatie **herkennen**.

Teamchallenge vanuit vorige bijeenkomst



Ga de komende weken aan de slag met het volgende:

Bespreek met je team de stellingen over
grijze gebieden: wat is wel of niet oké?

- Onderzoek welke gedeelde normen er zijn
- Bedenk hoe je het gesprek kan blijven voeren hierover

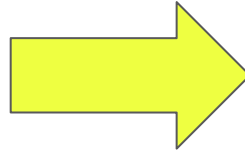
- Wie heeft dit gedaan?
- Hoe ging het?



Doelen van vandaag

1. Ik weet beter waar **professioneel gedrag** aan moet voldoen.
2. Ik herken een of meerdere **teamnormen** binnen mijn organisatie.
3. Ik ken enkele **praktische handvatten** om een lastig gesprek te beginnen voor meer sociale veiligheid.

Van 'rotte' appels naar 'rotte' cultuur



Wat is een Cultuur?

Cultuur is gedrag



Gedragingen en rituelen die mensen in een groep, team of organisatie met elkaar delen.

Uitdaging 1: Wat is professioneel gedrag?

Protocol grensoverschrijdend gedrag in de gehandicaptenzorg

Versie 28-11-2023

Statement

In de gehandicaptenzorg willen we dat professionals en cliënten zich veilig voelen en in een veilige omgeving kunnen wonen, leven en werken. Grensoverschrijdend gedrag (intimidatie, seksuele intimidatie, agressie en geweld, discriminatie of pesten (link toevoegen naar begripsdefinitie) is onacceptabel en wordt niet getolereerd.

Dat betekent dat onze medewerkers zich professioneel, respectvol, vriendelijk en beleefd gedragen naar elkaar, onze cliënten en hun verwanten. Evenzo verwachten wij dit van cliënten, verwanten, leidinggevenden en derden ten opzichte van de medewerkers. Mochten er zich toch situaties ontstaat waarin sprake is van grensoverschrijdend gedrag roepen wij gehandicaptenzorgorganisaties op om te handelen volgens en in de geest van dit protocol, de Nederlandse wet en maatschappelijk aanvaarde normen en waarden. Dat vraagt van elke organisatiebeleid op het gebied van bewustwording, preventie, herkennen van signalen en zorgvuldig acteren op incidenten.

Hoe ziet professioneel gedrag eruit?



Gedrag is in lijn met de koers van de organisatie



Gedrag draagt bij aan toename van welbevinden



Kennis ontwikkelen en delen



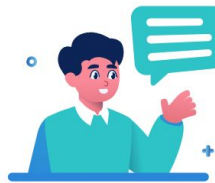
Intrinsiek gemotiveerd blijven



Verantwoordelijkheid nemen en afleggen



Afspraken maken en nakomen



Uitspreken



Bespreken

Het gedrag van mensen laat zien of er wel of niet een professionele en daarmee sociaal veilige cultuur heerst.

De rol van de leider is cruciaal in het bewaken van de professionele cultuur.



Gedrag is besmettelijk

Of het nu gaat om
professioneel of
niet-professioneel gedrag...



Wat is dan professioneel gedrag?



Alle **gedrag** van alle betrokkenen draagt bij aan:

1. De doelen (kernwaarden) van de organisatie
2. Toename van welbevinden van jezelf
3. Toename van het welbevinden van anderen

Verschillende vormen van cultuur

Ambtelijke
cultuur

Politieke
cultuur

Professionele
cultuur

Familie-
cultuur

Eilandjes-
cultuur

Spaghetti
cultuur

Roddel-
cultuur

Mopper- en
klaagcultuur

Argwaan-
cultuur

Angstcultuur

Cultuur is gedrag



Normen bepalen de cultuur

Norm = dat wat volgens de afspraak of de meerderheid van de mensen normaal en/of belangrijk gevonden wordt.

Wat vinden we in de Nederlandse werkcultuur vaak normaal?

- Directe communicatie
- Platte hiërarchie
- Werk-privébalans
- Consensuscultuur
- Autonomie en eigen verantwoordelijkheid
- Informele werksfeer (familiecultuur)
- Focus op efficiëntie

Gevolgen?



Welke normen gelden op dit moment in deze webinar?

Bijvoorbeeld:

“We luisteren naar de spreker zonder te onderbreken.”

“We zetten onze microfoon uit als we niet praten.”

“We nemen het webinar serieus, maar kunnen ook grapjes maken.”

Zie je in jouw werkomgeving voorbeelden van hoe normen sociale veiligheid beïnvloeden?



Welke normen herken je?



Voorbeeld

Je begint net je dienst en je collega's zitten in de pauzeruimte. De nieuwe stagiair komt binnen en pakt een stoel, maar niemand begroet hem. Iedereen is diep in gesprek met vaste collega's. Hij blijft even staan en loopt dan maar naar de koffieautomaat. Ondertussen klagen collega's over het management en iemand zegt: 'Ach, daar kun je hier maar beter niet te veel over zeggen'.

In hoeverre herken je deze vormen van impliciete normen in je eigen organisatie?

We praten met elkaar, niet over elkaar.

Humor is belangrijk, maar altijd met respect voor elkaar.

De zorg gaat voor, maar ons welzijn telt ook mee.

Iedereen weet wat er van hen wordt verwacht en wie waarop aanspreekbaar is.

Leidinggevenden zijn zichtbaar, betrokken en bereikbaar.

Iedereen hoort erbij en draagt bij aan een positieve teamsfeer.

Welke van de volgende normen heeft voor jouw organisatie het meeste prioriteit?

We praten met elkaar, niet over elkaar.

Humor is belangrijk, maar altijd met respect voor elkaar.

De zorg gaat voor, maar ons welzijn telt ook mee.

Iedereen weet wat er van hen wordt verwacht en wie waarop aanspreekbaar is.

Leidinggevenden zijn zichtbaar, betrokken en bereikbaar.

Iedereen hoort erbij en draagt bij aan een positieve teamsfeer.

Uitdaging 2: Hoe maak je van aanspreken een norm?

Spreek elkaar aan op gedrag

In een goed en stimulerend werkklimaat behoren **collegialiteit, respect** en **aandacht voor de ander** tot de normale omgangsvormen, en wordt **op grensoverschrijdend gedrag alert gereageerd**. Zo'n klimaat vraagt om een actieve bijdrage van iedereen. Door niet alleen **te letten op het eigen gedrag**, maar ook alert te zijn op het gedrag van een ander en **elkaar aan te spreken** op mogelijk grensoverschrijdend gedrag.

Wat is dan professioneel gedrag?



Herkenbare gedachtes?

"Wie ben ik om er wat van te zeggen."

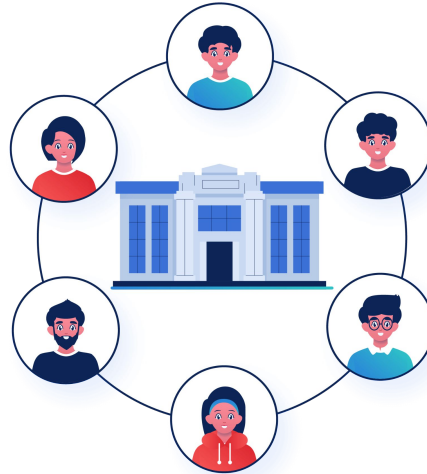
"Ik wil er eigenlijk wel iets van zeggen, maar..."

"Het is misschien niet zo belangrijk."

Waarom feedback geven lastig is



Angst dat de relatie op het spel staat



We horen graag bij de 'tribe'



Het vraagt moed

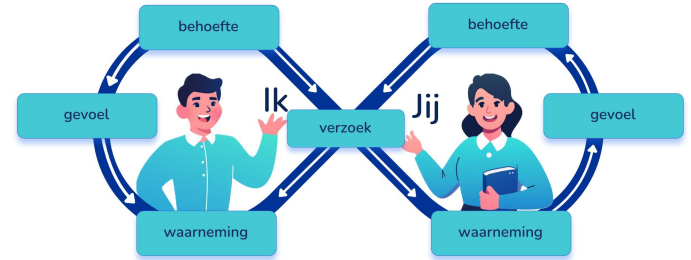
Populaire modellen over feedback



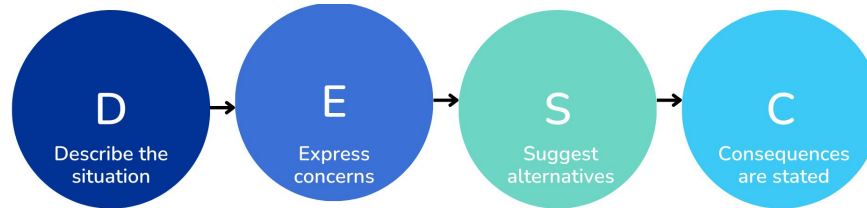
4G-Model



Ik-boodschap



**Verbindende
communicatie**



DESC Model

Effectief feedback geven

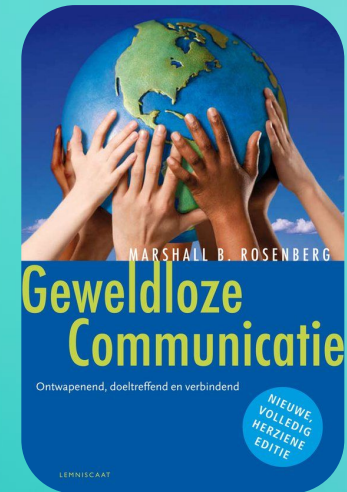
Prof. John Hattie (en collega's)

1. *Feedup*: Naar welk doel werken we toe?
2. *Feedback*: Waar staan we nu ten opzichte van dit doel?
3. *Feedforward*: Hoe komen we een stap dichterbij het doel?



Marshall B. Rosenberg, Geweldloze communicatie

- Waarnemen zonder oordeel
- Uit je gevoel
- Benoem je behoeften
- Doe een verzoek



Feedback geven bij samenwerken





Voorbeeld

Het team merkt dat Sam vaak harde en cynische opmerkingen maakt over cliënten en collega's. Tijdens een overleg zegt hij: "Die nieuwe richtlijnen over communicatie met cliënten? Onzin. We doen het al jaren zo, en het gaat prima."

Later hoort Lisa collega's klagen in de pauzeruimte: "Ja hoor, hij begint weer. Altijd negatief. Waarom zegt niemand hier iets van?"

Lisa twijfelt: meepraten en haar frustratie delen, of Sam direct aanspreken?

Hoe kan Lisa haar doel helder maken en samen afspraken maken?

Maak je doel helder,
maak samen afspraken

Afspreken

✓ Optie A (Effectief, juiste aanpak)

"We hebben afgesproken dat we niet (alleen) over collega's praten, maar onze zorgen direct met elkaar bespreken. Daarom wil ik dit gesprek met jou voeren."

✗ Optie B (Minder effectief, maar herkenbaar)

"Ik heb gehoord dat meerdere collega's het vervelend vinden hoe je over de richtlijnen praat. Kunnen we dat even bespreken?"

Hoe kan Lisa specifiek aangeven waar Sam staat, gericht op gedrag en wat het met haar doet?

→ Uitspreken

Geef specifiek aan waar iemand staat, gericht op GEDRAG (niet persoon) en wat het met je doet.

✓ **Optie A (Effectief, juiste aanpak)**

"Sam, ik hoorde je zeggen dat de nieuwe richtlijnen over communicatie met cliënten onzin zijn. Ik merk dat dit me onzeker maakt, omdat ik het belangrijk vind dat we hier als team een duidelijke lijn in volgen."

✗ **Optie B (Minder effectief, maar subtiel verkeerd)**

"Sam, ik hoorde je zeggen dat de nieuwe richtlijnen over communicatie niet nodig zijn. Dat komt bij mij over alsof je geen openheid hebt voor verandering, en ik merk dat dat me zorgen baart over hoe we als team samen kunnen werken."

Hoe werkt Lisa samen met Sam aan een oplossing?

Bespreken

Ga samen het gesprek aan over hoe jullie verder komen.

✓ **Optie A (Effectief, juiste aanpak)**

"Zullen we samen kijken hoe we hier als team beter mee om kunnen gaan, zodat we helder en eenduidig communiceren?"

✗ **Optie B (Minder effectief, maar herkenbaar)**

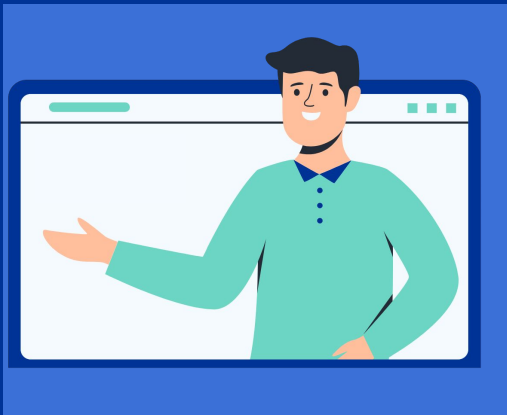
"Kun je voortaan proberen rekening te houden met hoe je dit brengt? Dat zou de sfeer in het team helpen."

Doelen van vandaag

1. Ik weet beter waar **professioneel gedrag** aan moet voldoen.
2. Ik herken een of meerdere **teamnormen** binnen mijn organisatie.
3. Ik ken enkele **praktische handvatten** om een lastig gesprek te beginnen voor meer sociale veiligheid

Samen een veilige werkomgeving creëren in drie fases

Fase 1: Bewustwording stimuleren



Drie online netwerksessies voor kennisdeling en uitwisseling van hulpmiddelen.

Fase 2: Projectmatige ondersteuning



Identificeren van knelpunten en ontwikkelen van praktische hulpmiddelen.

Fase 3: Praktijkkennis bundelen



Verzamelen van kennis en tools in een praktische **app** voor medewerkers. ³⁴

Wat levert het jouw organisatie op?

- ✓ Meer inzicht in gewenst gedrag en belemmeringen
- ✓ Concrete handvatten om normen te vormen
- ✓ Breder perspectief op de organisatiecultuur
- ✓ Gerichtte interventie voor duurzame verandering
- ✓ Betere sociale veiligheid en effectievere samenwerking

Wat?

Twee bijeenkomsten met projectgroep (2,5 uur)

6 tot 8 online interviews (50 min.)


Nog een paar plekken beschikbaar, starten deze maand. Contact:

jay@leergewoonte.nl



Challenge

1. Kies deze week één norm uit de lijst met positieve normen en bespreek deze met je team.
 - Hoe zichtbaar is deze norm bij ons?
 - Wat kunnen we doen om deze sterker te maken?
2. Spreek deze week minstens één collega aan op iets wat hij/zij goed doet en benoem hoe dat bijdraagt aan deze norm.

 Doel: Teamleden bewust maken van bestaande normen en stimuleren dat aanspreken niet alleen corrigerend, maar ook waardierend kan zijn.

Volgende
bijeenkomst,
4 juni



Kom dan naar de
derde bijeenkomst op
4 juni.

Tijd: 09:30 - 11:00.

Wil je weten hoe...

...je sociale veiligheid kunt verankeren in
dagelijkse routines?

...hoe je teamafspraken maakt én levend
houdt voor blijvende sociale veiligheid?

...inzichten uit de applicatie je verder
kunnen helpen?

Tot de volgende keer!



Leer **Gewoonte**
Samen groeien



Plan gesprek in met
leerGewoonte



Meld je aan voor de volgende
bijeenkomst en/of fase 2



Geef ons feedback!

Bedankt voor jouw deelname!

Ben jij er de volgende bijeenkomst ook bij?



4 juni | Bouw sterke gewoontes

Kijk voor meer informatie op, www.arbeidsmarktgehandicaptenzorg.nl

