

# Interveniëren bij ongewenst gedrag

Vijf stappen: herkennen, afwegen, interveniëren, reflecteren en vervolg geven.



## Stap 1: Ongewenst gedrag herkennen

Observeer gedrag in jouw omgeving. Signalen om op te letten:

- Wordt iemand genegeerd, bespot of onderbroken?
- Lijkt iemand zich ongemakkelijk of buitengesloten te voelen?
- Is het gedrag niet in lijn met jouw normen en waarden of die van het team?

*NB: Gedrag is ongewenst als het als ongewenst ervaren wordt.*

## Stap 2: Is ingrijpen noodzakelijk?

Beoordeel de situatie om te bepalen of ingrijpen nodig is voordat je actie onderneemt. Als je het niet zeker weet, is het raadzaam om de situatie te observeren en te documenteren.

- Heeft het gedrag invloed op de samenwerking, groepsdynamiek of het functioneren?
- Is er sprake van een (negatief) gedragspatroon?
- Voelt iemand zich onveilig, gespannen of gekleineerd?

## Stap 3: Kies een interventie

Afhankelijk van de ernst, context en je eigen positie, kies je een interventie. Daarbij kun je kiezen uit vier interventies: afleiden, feedback geven, een grens stellen of noteer.

### Optie 1: Leid af zonder confrontatie

- **Gebruik oogcontact of stiltes** om de aandacht op het gedrag te vestigen.
- **Maak een gebaar of verander het onderwerp** om het ongewenste gedrag te stoppen.
- **Vat samen en verleg de aandacht** naar een positiever of constructiever gesprek.
- **"Laten we hier nog even op terug komen."** om ruimte te houden voor een vervolg, terwijl je doorgaat met de agenda.

### Optie 2: Geef direct feedback (in drie zinnen)

1. **"Je zei / deed net [gedrag invoegen]."** om een feitelijke observatie te doen
2. **"Ik voel me (een beetje) [gevoel invoegen] omdat [reden invoegen]."** om je ongemak te uiten en de impact duidelijk te maken.
3. **"Wat bedoelde je precies?"** om reflectie aan te moedigen.

### Optie 3: Stel een duidelijke grens door te onderbreken

- **"Ik moet je hier even onderbreken - dit heeft aandacht nodig."** om grensoverschrijdend gedrag onmiddellijk aan te pakken.
- **"Deze opmerking is niet oké in deze setting."** om een duidelijke grens te stellen.

### Optie 4: Noteer en neem later actie (zie stap 5)

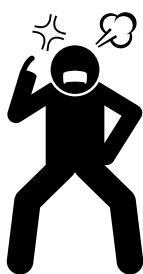
- **Noteer specifiek gedrag, tijd en context** om een overzicht bij te houden.
- **Let op:** bij deze optie is het ondernemen van actie op een later moment cruciaal.



## Vijf vormen van ongewenst gedrag



Intimidatie



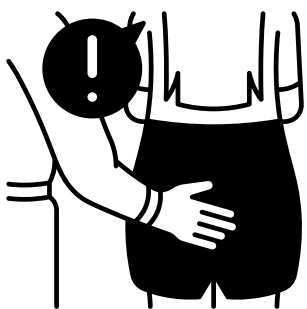
Agressie en geweld



Pesten



Discriminatie



Seksuele intimidatie

## Stap 4: Reflecteer

Neem na het observeren van gedrag de tijd om stil te staan bij wat er gebeurde. Onthoud: "Wat onuitgesproken blijft, heeft de neiging om door te gaan." Door interventies draag je bij aan een gezondere, inclusievere omgeving.

- **Wat heb ik gedaan en waarom?**
- **Hoe reageerden anderen?**
- **Welke impact had het op de groep?**
- **Wat wil ik verder nog doen in deze situatie?**
- **Wat kan ik de volgende keer anders doen?**

## Stap 5: Geef het een vervolg

Een van je belangrijkste tools is niet reageren op het moment, maar achteraf.

- **Optie 1: Check in bij mensen die ongepast gedrag hebben ervaren** om hen te steunen. Dit is heel belangrijk: het gevoel van eenzaamheid kan hiermee worden verkleind.
- **Optie 2: Geef feedback aan de persoon die het ongepaste gedrag vertoont** om de kans te verkleinen dat het opnieuw gebeurt.
- **Optie 3: Neem contact op met een collega, leidinggevende of vertrouwenspersoon** om zorgen te delen, hen te vragen actie te ondernemen (**delegeren**) of om advies te vragen.
- **Optie 4: Overweeg een melding of klacht te doen** als het patroon of de ernst dit rechtvaardigen.

## Waar kun je terecht voor hulp?

Je kunt bij veel mensen terecht voor ondersteuning. Het advies: zoek hulp als je ergens mee zit.

- **Een collega, vriend of familielid** om informeel advies te vragen.
- **Jouw (of andere) leidinggevende** om opties te verkennen, een melding of klacht te doen. Let op: je kunt ook naar een leidinggevende gaan die je vertrouwt, in plaats van je eigen leidinggevende.
- **Human Resources** om opties te verkennen, een melding of klacht te doen.
- **Een vertrouwenspersoon** om je verhaal te delen en de mogelijkheden te verkennen.
- **Een coach of mediator** om te werken aan je gedrag of een conflict met iemand.
- **Een arts, psycholoog of psychiater** voor medische ondersteuning.
- **De politie, centra voor seksueel geweld, trauma en zelfmoordpreventie** indien nodig.

# Addressing inappropriate behaviour

Five steps: recognise, assess, intervene, reflect and follow-up.



## Step 1: Recognising inappropriate behaviour

Observing team interactions is an important first step. Some signs to look out for:

- Is someone being ignored, mocked, or interrupted?
- Does someone seem uncomfortable or left out?
- Is certain behaviour misaligned with your norms & values or those of your team?

*NB. Behaviour is considered inappropriate when it is experienced as such by those on the receiving end.*

## Step 2: Is intervention necessary?

Before acting, assess the situation to determine if intervention is necessary. If you're uncertain, it's a good idea to make observations and notes for reference.

- Is this affecting our collaboration or the group dynamic?
- Is there a repeated pattern of behaviour?
- Does anyone feel unsafe, on edge, or slighted?

## Step 3: Choose an intervention

Depending on the severity, context, and your own perspective, you choose an intervention. You can choose from four interventions: redirecting, giving feedback, setting a boundary, or documenting the behaviour.

### Option 1: Redirecting without confrontation

- **Use eye contact or pause silently** to draw attention to the behaviour.
- **Make a subtle gesture or change the topic** to stop the inappropriate behaviour.
- **Summarise and shift focus** to a more positive or constructive discussion.
- **“Let’s revisit this after the session.”** to address the issue without derailing the current discussion.

### Option 2: Giving feedback (in three sentences)

- **“You said / did [insert behaviour].”** to make a factual observation.
- **“That made me feel [insert feeling] because [reason].”** to express a personal feeling or the impact.
- **“Could you clarify what you meant?”** to encourage reflection or rephrasing.

### Option 3: Set a clear boundary by interrupting

- **“I need to pause you there – this needs attention.”** to immediately address egregious behaviour.
- **“This comment isn’t okay in this setting.”** to establish clear limits.

### Option 4: Take notes and take action later (see step 5)

- **Record specific behaviours, times, and contexts** to keep a record.
- **Please note:** with this option, taking action at a later point is crucial.



## Inappropriate behaviour (5 types)



### Intimidation



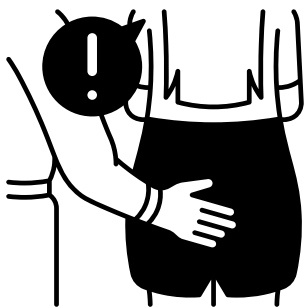
### Aggression and violence



### Bullying



### Discrimination



### Sexual intimidation (also harassment)

## Step 4: Reflect

After observing behaviour, take time to reflect on what happened. Remember: "What remains unsaid tends to continue." By intervening, you contribute to a healthier, more inclusive environment.

- What did I do and why?
- How did others react?
- What impact did it have on the group?
- What else do I want to do in this situation?
- What could I do differently next time?

## Step 5: Follow up

One of your most important tools is not to react in the moment, but to react afterwards.

- **Option 1: Check in with people who have experienced inappropriate behaviour** to offer support. It's difficult to overstate the importance of this: it can reduce feelings of loneliness.
- **Option 2: Provide feedback to the person exhibiting the inappropriate behaviour** to reduce the likelihood of it happening again.
- **Option 3: Contact a colleague, manager or confidential counsellor** to share concerns, ask them to take action (**delegate**) or ask for advice.
- **Option 4: Consider filing a report or complaint** if the pattern or severity warrants it.

## Where can you go for help?

You can turn to many people for support. Our advice: seek help if you're struggling with something.

- **A colleague, friend, or family member** to ask for informal advice.
- **Your (or another) manager** to explore options, file a report, or file a complaint. **Note:** You can also contact a manager you trust instead of your own.
- **Human Resources** to explore options, file a report or complaint.
- **A confidential counsellor** to share your story with and explore the possibilities.
- **A coach or mediator** to work on your behaviour or a conflict with someone.
- **A doctor, psychologist or psychiatrist** for medical support.
- **The police, sexual assault, trauma, and suicide prevention centers** when needed.



**HUMAN  
CENTRIC**

Contact us at [info@humancentric.nl](mailto:info@humancentric.nl) for questions or training.  
Visit [www.humancentric.nl](http://www.humancentric.nl) for more information.