



BIJLAGE: Ontwikkelen van een gedragsprotocol

Ontwikkelen van een gedragsprotocol

Een goede methode om tot een gedragsprotocol te komen is de volgende. Bespreek in een kleine groep met mensen uit verschillende geledingen van het bedrijf waar ze in relatie met klanten en elkaar last van hebben, of voor welk gedrag van collega's ze zich schamen. Cluster deze zaken tot een beperkt aantal (stuk of 10) hoofdzaken. Formuleer die vervolgens positief en op gedragsniveau. Dit laatste is belangrijk om mensen aan te kunnen spreken. Dus in plaats van "In ons bedrijf roddelen we niet" formuleert u "Wij spreken niet over collega's die er niet bij zijn". De (maximaal 10) stellingen die u overhoudt bespreekt u breed in de teams van uw bedrijf.

Let wel: het proces van maken en bespreken is vaak veel belangrijker dan het protocol op zich!

Op basis van de besprekingen formuleert u een gedragsprotocol van een tiental aandachtspunten. De naam gedragsprotocol kan als erg repressief worden ervaren en draagvlak voor de afspraken verminderen. Noem het dan geen gedragsprotocol, maar "Uitgangspunten voor goed en prettig werken" of iets dergelijks en maak de gedragsuitgangspunten onderdeel van de functioneringsgesprekken, en bespreek ze met elk nieuw personeelslid. Maak er eventueel wat leuke posters van of maak ze op een andere manier aantrekkelijk zichtbaar.

Aandachtspunten:

- Probeer te volstaan met één gedragsprotocol. Niet een voor ongewenste omgangsvormen, een voor integriteit en nog een voor klantbenadering. Dat wekt verwarring, en maakt implementatie moeilijk.
- Actualiseer liever na een paar jaar het protocol en verleg dan, als het nodig is de aandacht.

Voorbeeld:

Een voorbeeld van een dergelijk protocol:

- 1) Ik toon interesse in mijn collega's en ga respectvol met hen om.
- 2) Ik leer van incidenten en (bijna) ongevallen.
- 3) Problemen bespreek ik en los ik op korte termijn op met de betrokkene(n).
- 4) Hier werken is mijn keuze.
- 5) Ik ben aanspreekbaar op wat ik doe en laat.
- 6) Ik weet wat mijn vak inhoudt en handel daarnaar.
- 7) Ik werk volgens de werkinstructies.
- 8) Ik laat beveiligingen van machines in tact.
- 9) Collega's moeten verder kunnen werken met wat ik doe.
- 10) Ik draag bij aan een open en prettige werksfeer.

U kunt deze stellingen bijvoorbeeld op een kaartje zetten en aan elke medewerker uitreiken. Stel een notitie op beleidsniveau op waarin de uitgangspunten worden gedefinieerd en voorzie deze van een kader. U kunt hier ook sancties bij niet toelaatbaar gedrag benoemen. De uitgangspunten kunnen worden toegevoegd aan het verslagformulier voor functioneringsgesprekken en beoordelingen.