



Active Bystander Toolkit

**Wees een actieve omstander:
tips voor hoe je kunt interveniëren**

Direct ingrijpen

Intervenieer direct, bijvoorbeeld door de persoon te vragen op te houden. Grijp meteen in of benoem het negatieve gedrag en leg uit waarom dit niet acceptabel is.

Afleiden

Grijp indirect in en de-escaleer, bijvoorbeeld door te onderbreken, van onderwerp te veranderen of de aandacht af te leiden. Dit is vooral zinvol als direct ingrijpen schadelijk zou kunnen zijn voor degene die het mikpunt is of voor omstanders.



Active Bystander Zone

Denk DADA

Vier interventie strategieën

Aanhouden

Wacht tot de situatie voorbij is en zoek contact met de betrokkene. Onderneem pas later actie, als je tijd hebt gehad om na te denken. Het is nooit te laat om actie te ondernemen.

Delegeren

Stel een leidinggevende op de hoogte, bijvoorbeeld je afdelingshoofd, je manager of de directie. Zorg dat iemand met sociale macht of gezag de zaak afhandelt.

Direct ingrijpen

Lichaamstaal

Laat je afkeuring blijken door je wenkbrauwen te fronsen en je wijsvinger op te heffen (niet wijzen!). Mocht je zitten, sta dan op.

Gebruik de naam van de overtreder

Noem de voornaam van de overtreder (of hoe je deze persoon normaal gesproken ook aanspreekt) voordat je je punt duidelijk maakt of de situatie benoemt.

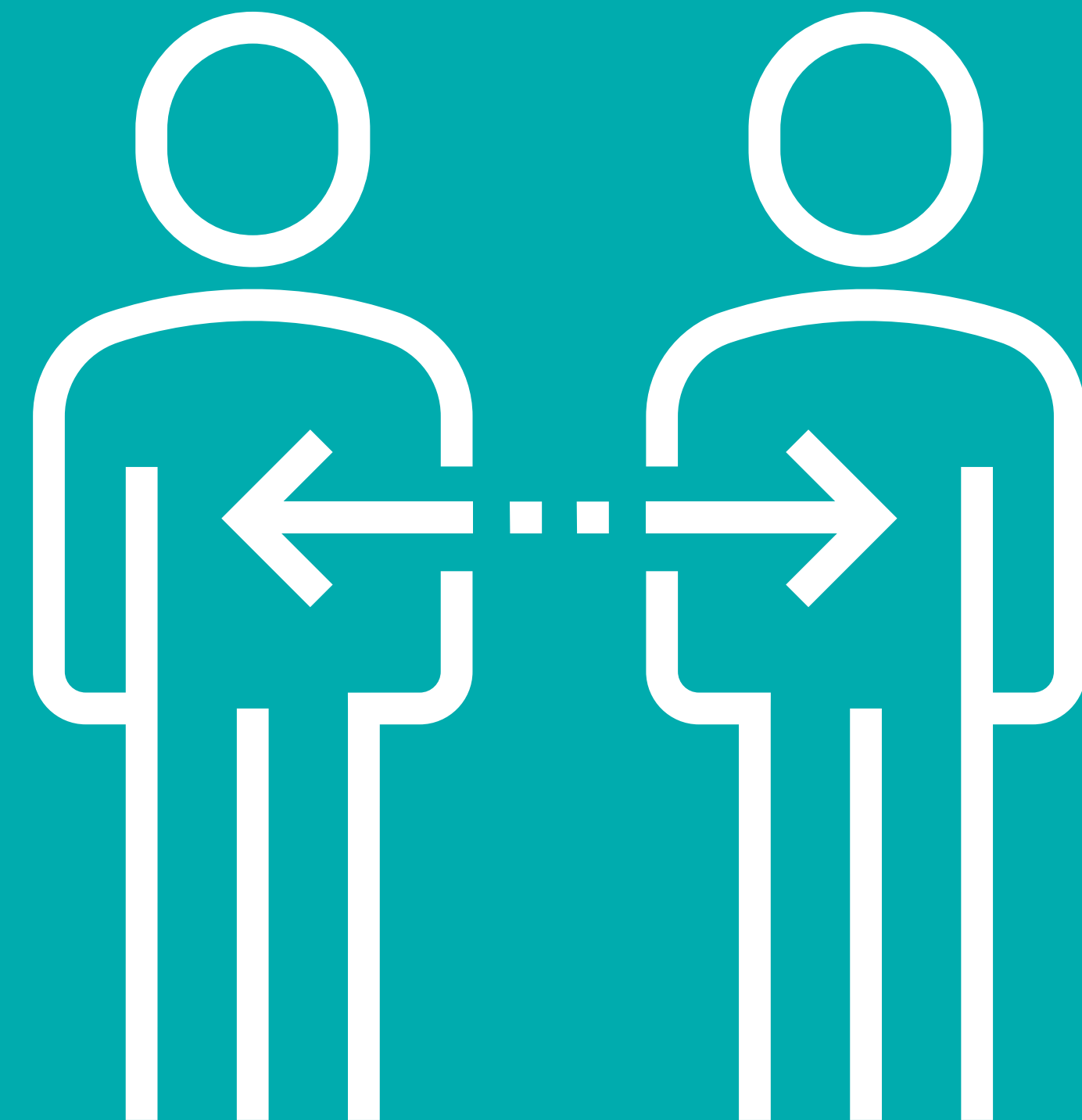
Vergroot je assertiviteit door vragen te stellen

'Even checken hoor, vind je dit gedrag gepast? Ik namelijk niet, dus kunnen we het er misschien even over hebben?'

Geavanceerde techniek

Kondig aan wat je gaat zeggen

Bijvoorbeeld: "Er zijn twee/drie dingen die me opvallen. Ten eerste... ten tweede... (etc.)." Zo maak je duidelijk dat je een aantal dingen wilt zeggen en dit geeft je het recht je verhaal, zonder onderbreking, af te maken. Het vraagt om aandacht en geeft je een machtspositie in de gedachten van de ander.



Afleiden

Haal de 'angel' eruit

Richt de aandacht op zaken waar je op dat moment mee bezig bent. Bijvoorbeeld: "Oké, ik wil graag dat we ons nu even op dit project concentreren, want de deadline komt snel dichterbij. Laten we even kijken waar iedereen nu staat..." Als de telefoon gaat of er komt iemand binnen, dan kun je dit gebruiken om van onderwerp te veranderen of om mensen af te leiden.

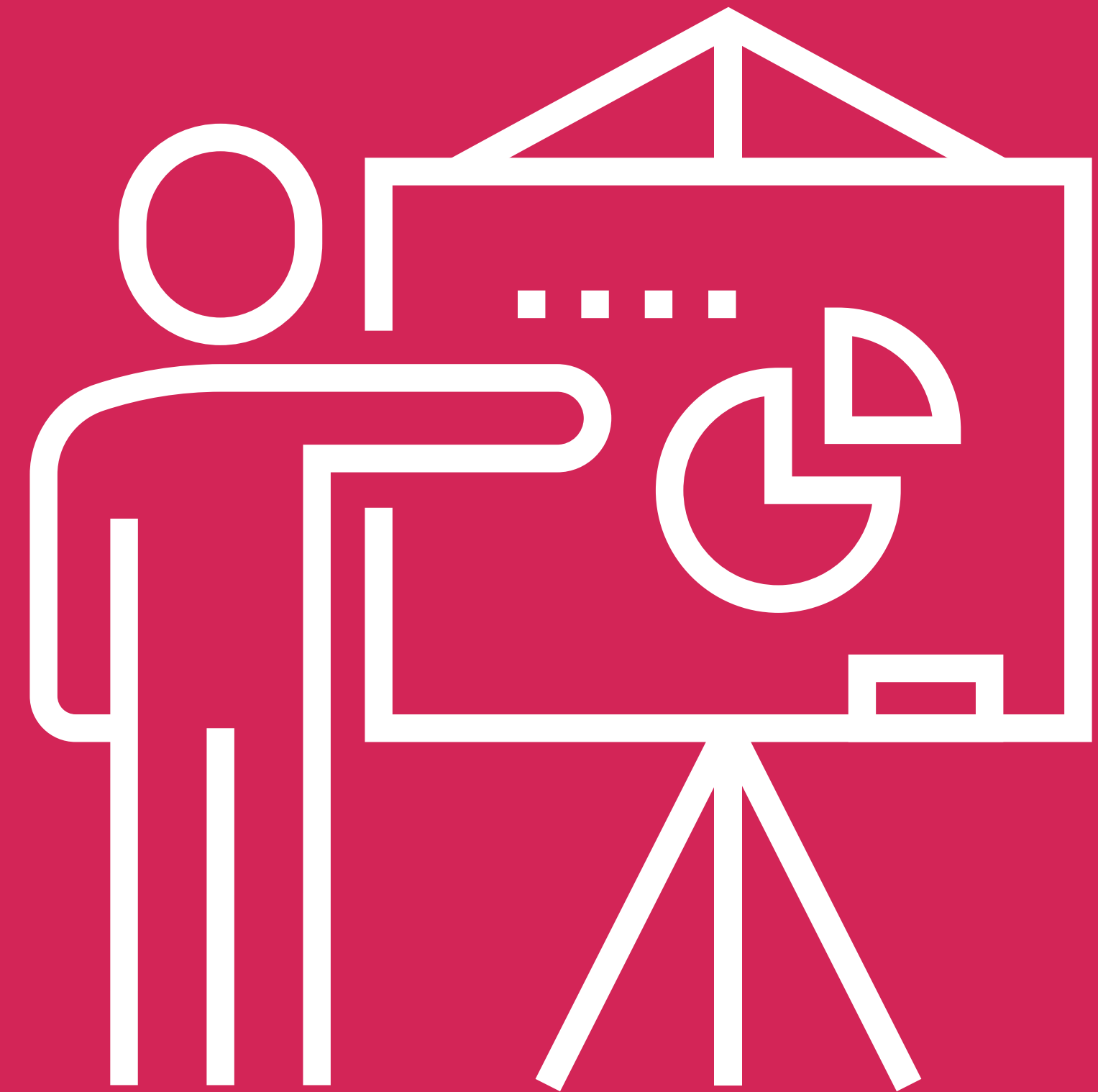
Haal degene die het mikpunt is, weg uit de situatie door het halen van koffie voor te stellen (of iets vergelijkbaars). Zo neutraliseer je de situatie (in ieder geval voor nu) en geef je een subtiele, in plaats van confronterende, boodschap af richting de dader.

Geavanceerde techniek

Zeg "Laten we..."

Dit klinkt als een suggestie, maar het wordt opgevat als een bevel. Gebruik het als je wilt dat een bepaald iets gebeurt. Bijvoorbeeld: "Laten we even naar X kijken voordat we verder gaan." Het is minder scherp dan een bevel en je krijgt mensen zo mee.

Een alternatief is het gebruik van het kalmerende "Waarom gaan we niet...", vooral als iemand verward is, enigszins in paniek is, of er behoefte aan heeft dat iemand anders de leiding neemt.



Delegeren

Soms moet je bepaalde dingen vertellen

Lemand over een onprettige ervaring vertellen, kan soms ongemakkelijk en achterbaks voelen. Vooral als die iemand sociale macht of gezag heeft.

In zo'n situatie is het een goed idee om jezelf te 'in te dekken'. Bijvoorbeeld: "Ik weet niet of ik er goed aan doe om je dit te vertellen, maar het leek me beter om het wel aan te kaarten dan niet. Zeg het vooral als je denkt dat ik dit beter niet kan doen. Het gaat over..."

Zo bied je de persoon waar je mee praat voldoende gelegenheid om je tegen te houden en, nog belangrijker, je legt zo de verantwoordelijkheid bij deze persoon neer om, met jouw toestemming, aan te geven

of je hier goed aan doet. Je laat bovendien merken dat je zorgvuldig te werk gaat, in plaats van achterbaks. Meestal zullen mensen je verzekeren dat je er goed aan doet.

Geavanceerde techniek

Het inkoppertje

Als je de kwestie erg belangrijk vindt en je wilt er zeker van zijn dat de persoon aan wie je het vertelt snel en besluitvaardig handelt, dan moet je ervoor zorgen dat wat je zegt, over komt als een 'inkoppertje'. Zeg bijvoorbeeld dit: "We weten allebei dat... (belangrijkste punt)". Of: "Ik denk niet dat ik je hoeft te vertellen dat... (belangrijkste punt)". Hiermee impliceer je dat je belangrijkste punt geen punt van discussie is.



Aanhouden

Als je iets wilt doen aan een onacceptabele situatie (maar nog niet meteen), dan is het belangrijk dat je degene die het mikpunt is in deze situatie, laat weten dat je de beste bedoelingen hebt en ook welke redenen je hebt om het aan te houden. Het belangrijkste wat deze persoon op dit moment van jou nodig heeft, is je steun en de wetenschap dat jij aan zijn of haar kant staat. Je kunt dit direct laten merken, ook als je niet direct kunt ingrijpen.

Als je weet wanneer je wel actie gaat ondernemen, laat dan weten op welke termijn en leg ook uit waarom. Belangrijk: vraag meteen hoe het met deze persoon is en of het goed gaat.

Als je in de tussentijd met de overtreder kunt praten, laat hem of haar dan weten dat je van plan bent te interveniëren/actie te ondernemen en leg uit waarom. Blijf kalm en niet-emotioneel. Vergeet niet dat je werkgever (en de wet) aan jouw kant staan en dat het je plicht is om collega's op de werkvloer te beschermen als dit enigszins mogelijk is. Vertel dit op een zakelijke manier.



Intonatie

In het Nederlands komt het assertiever over als je een zin eindigt met een licht dalende toon.

Zorg er dus voor dat je je zin niet als een vraag laat klinken. Het kan dan lijken alsof je niet helemaal overtuigd bent van wat je zegt, ook al ben je dat wel.

Verander je manier van denken

Je weet dat je gelijk hebt. Je weet dat je op moet staan en actie moet ondernemen. Je moet dan echter eerst nog wel die zeurende, twijfel zaaiende stemmetjes in je hoofd stil zien te krijgen.

1. Wat in je hoofd omgaat, komt tot uiting in je communicatie. Concentreer je daarom, in gedachten, op iets waarvan je helemaal overtuigd bent.
2. Denk bijvoorbeeld aan harde feiten, zoals dat de zon morgen zeker weer opkomt, of aan dat je X heet en X jaar oud bent.
3. Dit brengt een neurologische kettingreactie in je hersenen teweeg en zal je verbale en non-verbale communicatie informeren je meer zelfvertrouwen en overtuiging te laten voelen en uitstralen.

Interventies

Goede interventies gaan over het op een authentieke manier duidelijk maken van je punt, met als doel het bereiken van het door jou gewenste resultaat. Het betekent niet dat je bazig, veroordelend, opzettelijk confronterend of onnodig autoritair moet zijn.

De materialen behorende bij deze presentatie (de 'Presentatie') zijn eigendom van, of in licentie gegeven door The Active Bystander Training Company Ltd ('Active Bystander'). Alle de Presentatie betreffende materialen zijn beschermd door auteursrecht en ander intellectuele eigendomsrechten. Reproducieren, kopiëren, publiceren, verspreiden, tentoonstellen, uitzenden of enig ander gebruik, is op geen enkele wijze toegestaan zonder uitdrukkelijke schriftelijke toestemming vooraf van Active Bystander. De namen en logo's van Active Bystander en alle er aan gerelateerde handelsmerken zijn eigendom van Active Bystander en kunnen niet gebruikt worden zonder expliciete voorafgaande schriftelijke toestemming van Active Bystander.

www.activebystander.nl