

Slachtoffer: praat erover met iemand die je vertrouwt

Praat met een collega, je manager, de vertrouwenspersoon of de bedrijfsarts. Blijf er niet mee rondlopen als je gepest, gediscrimineerd of seksueel geïntimideerd wordt. Of als je slachtoffer bent van agressie of geweld en je blijft met een rotgevoel zitten. Praat erover, zodat het ongewenste gedrag stopt en jij je beter voelt.

Probleem: waarschuw je manager

Meld ongewenst gedrag, agressie, geweld of onveilige situaties aan je manager. Ook als het niet om jouzelf gaat, maar om iemand anders. Bijvoorbeeld als je dingen ziet gebeuren die je raar vindt of echt niet normaal. Hoe eerder er iets aan gedaan kan worden, hoe beter.

Wat doet McDonald's bij ongewenst gedrag?

Vertrouw op onze steun. Blijf er niet mee rondlopen en vertel het ons. Alleen dan kunnen wij ervoor zorgen dat het ongewenste gedrag stopt. Zo staat je manager voor je klaar om je te helpen. Maar je kunt ook direct je verhaal doen bij de vertrouwenspersoon of de bedrijfsarts. Zij willen altijd naar je luisteren. En alles wat je ze vertelt, blijft geheim. Bovendien bepaal je zelf wat je wilt doen om aan het ongewenste gedrag een einde te maken.

Als werkgever nemen wij je heel serieus. En we zijn echt niet bang om maatregelen te nemen tegen iedereen die ervoor zorgt dat jij je onveilig of onprettig voelt op je werk. Of dit nu een collega, gast, leverancier of andere relatie van McDonald's is.

De namen en telefoonnummers van de bedrijfsarts en de vertrouwenspersoon staan op de poster in de crewroom. Hangt er geen poster? Vraag ernaar bij je manager.

© McDonald's Nederland B.V., april 2012
Postbus 22753, 1100 DG Amsterdam



Voel je
veilig
vooral op je
werk

Weet wat je moet doen bij
ongewenst gedrag



Voel je **veilig** vooral op je **werk**

Uitgescholden worden, een duw krijgen, dreigende gebaren, aangeraakt worden tegen je wil, of spullen die kapot worden gemaakt. Allemaal vormen van ongewenst gedrag. De kans dat je hiermee te maken krijgt, is de laatste jaren groter geworden. Ook tijdens je werk bij McDonald's. Want mensen worden sneller boos en reageren agressiever op dingen die ze niet leuk vinden.

McDonald's vindt het erg belangrijk dat jij je veilig voelt en met plezier je werk doet. Ongewenst gedrag staan we dan ook niet toe. Van niemand. Zo verwachten we dat onze gasten en leveranciers zich netjes gedragen tegenover jou. Ook willen wij dat onze medewerkers met respect met elkaar omgaan.

Wil jij weten wat je zelf kunt doen aan ongewenst gedrag?
Lees deze folder. Dan weet je het precies.



Wat is ongewenst gedrag?

Agressie en geweld

Schreeuwen, schelden, spugen, vernielen of bedreigen. Maar ook in de weg gaan staan, slaan, schoppen of een (vuur)wapen gebruiken. Allemaal vormen van agressie en geweld. Zeg maar: alle manieren waarop iemand je lichamelijk of geestelijk pijn kan doen.

Discriminatie

Wanneer iemand een kwetsende opmerking maakt vanwege je huidskleur, afkomst, geslacht, ras, handicap of geloof, is dat discriminatie.

Pesten

Pesten is anders dan plagen. Het gebeurt niet één keer, maar heel vaak. Met woorden of daden. Je wordt gepest als je op je werk elke keer belachelijk wordt gemaakt, lastiggevallen, uitgescholden of buitengesloten van de groep.

Seksuele intimidatie

Dat aanranding of verkrachting (of dat proberen) echt niet kunnen, dat weet iedereen. Maar ook aanrakingen die jij niet wilt, opmerkingen over je uiterlijk, vervelende opmerkingen of gebaren die met seks te maken hebben, en een bepaalde manier van kijken die jij niet prettig vindt, vallen onder seksuele intimidatie. Iemand die dat doet overschrijdt jouw persoonlijke grenzen. Die grenzen stel jij zelf. Niet die ander.



Wat doe je bij ongewenst gedrag?

Vijf oplossingen die je helpen in verschillende situaties:



Agressie: blijf rustig en vriendelijk

Probeer een probleem met een agressief persoon niet zelf op te lossen. Blijf zelf rustig en vriendelijk. Wat er ook gebeurt. Zo kun je ervoor zorgen dat hij/zij weer rustig wordt, of niet nog bozer. Laat hem/haar uitpraten en vertel dan dat jij het probleem niet op kunt lossen, maar dat je de manager erbij gaat halen.



Overval: werk mee

Bij een overval krijg je waarschijnlijk niet de kans je manager te halen. Een overvaller wil zo snel mogelijk weg. Ga niet de held uithangen, maar werk mee. Veiligheid is het allerbelangrijkste. Dus:

R = rustig blijven

A = accepteer de situatie

A = afgeven van het geld

K = kijk naar de overvaller(s)



Intimidatie: zeg 't als je iets niet prettig vindt

Vaak heeft iemand die pest, discrimineert of seksueel getinte opmerkingen maakt helemaal niet door dat zijn/haar gedrag jou een onveilig gevoel geeft. Als je het rechtstreeks tegen die persoon zegt, stopt het kwetsende gedrag meestal vanzelf.