



Feitelijk is het veranderen van gedrag de kern van het werk van elk arbomens.

Hoe kun je er nu voor zorgen dat jouw adviezen inderdaad worden overgenomen?

Praten als brugman? De Voilà!-methode kan je hierbij helpen.

Hoe krijg ik mijn collega's zo ver?

Nico Knibbe



De beste manier om ervoor te zorgen dat de collega's gezond werken is het werk zo aan te passen dat iedereen vanzelfsprekend gezond gaat werken. Je hoeft je collega's niet meer te overtuigen, voor te lichten, te stimuleren enz. We noemen dat een 'passief ergonomische aanpassing'. Denk bijvoorbeeld aan het vervangen van slecht lopende karren door goed lopende exemplaren. De karren worden op dezelfde manier gebruikt als de oude, maar nu met minder fysieke belasting en ergernis.



Terugval

Lang niet altijd zal het lukken om zo'n 'passief ergonomische aanpassing' te verzinnen of in praktijk te brengen. De collega's zullen dan toch iets nieuws moeten gaan doen of, nog lastiger, iets ouds afleren. Het gezond werken met de pc gaat meestal niet vanzelf goed, daar is minimaal enige instructie bij nodig. In de praktijk zie je vervolgens vaak een terugval in het oude ongezonde gedrag. Zeker op de lange termijn is het moeilijk om gezond werken vol te houden. Onder het motto 'Je kunt het niet vaak genoeg zeggen' geven we dan bijvoorbeeld een herhalingscursus of schrijven we een stukje in het personeelsblad. We noemen dat 'cues' (zie afbeelding Gedragsverandering). Meestal zijn de reacties erg positief ('Het is goed om het weer eens te horen!'), maar het blijft toch niet definitief hangen. De goede adviezen gaan daarmee het ene oor in, om na een steeds korter wordende periode het andere weer uit te gaan. En dat is frustrerend.

Voor de muziek uitlopen

Wat kunnen we doen aan deze terugval? Het klinkt vreemd, maar allereerst schuilt er een gevaar in dat jij als arbodeskundige heel goed, misschien zelfs te goed, weet wat de beste oplossing is voor het probleem van je collega's. Terwijl je collega's nog niet zo ver zijn. Je kunt dan je advies pro-

beren door te drukken, uiteraard met correcte argumenten. Maar dan is de kans groot dat je collega's in eerste instantie jouw advies zullen opvolgen, om daarna te vervallen in het oude ongewenste gedrag. Er ontstaan dan twee kampen. Ik doe er als arbodeskundige alles aan om duidelijk te maken dat zij hun rug overbelasten als zij op deze manier blijven tillen. En dat schiet niet op.

Intrinsieke motivatie

Het draait uiteindelijk om de 'intrinsieke motivatie'. Collega's veranderen hun gedrag blijvend omdat zij dat zelf willen, niet omdat de arbodeskundige dat wil. Als dat het geval is, spreken we van extrinsieke motivatie. Een goede methode om die intrinsieke motivatie voor elkaar te krijgen is de Voilà!-methode. De Voilà!-methode gaat ervan uit dat medewerkers zelf hun werk het beste kennen en daarom ook prima weten hoe ze problemen kunnen oplossen. Wel moeten ze de ruimte krijgen van hun managers om de problemen te signaleren en op te lossen.

Huddle

In de praktijk betekent de Voilà!-methode dat er op afdelingsniveau met enige regelmaat kleine (4 tot 6 personen), korte (ongeveer 20 minuten durende) groepsbijeenkomsten worden georganiseerd. We noemen dat

huddles, naar analogie van de korte time-outs in het American Football. Tijdens een huddle signaleren en prioriteren de medewerkers zelf knelpunten in hun werk en maken ze afspraken over de oplossingen. Ze krijgen daarbij begeleiding van een coach. Deze coach hoeft geen arbodeskundige te zijn, de kennis is immers in de meeste gevallen aanwezig. Essentieel voor de coach is dat hij of zij niet meer voor de muziek uitloopt, de kar (waar de collega's vanaf

vielen zodra hij die enthousiast begon te duwen) niet meer trekt, maar het proces gaande houdt (zie cartoon). Dat betekent dat deze coach zijn mond kan houden, de juiste vragen stelt, niet per se nu wil scoren en het probleem (en de oplossing) neerlegt bij de probleemeigenaar: de medewerker zelf.

'Wie doet wat wanneer'

Een belangrijk stuk gereedschap van de Voilà!-coach is het Aktie-

Blok. Nu de medewerkers tijdens de huddles de knelpunten hebben gesignaleerd, ze hebben geprioriteerd en ideeën hebben over de oplossing ervan, is het tijd geworden afspraken te maken over 'wie wat wanneer gaat doen'. Deze afspraken kunnen worden genoteerd op het speciaal daarvoor ontwikkelde AktieBlok. Bij de volgende huddle werken deze afspraken als een soort notulen van voorgaande huddles. Daardoor zijn ze con-

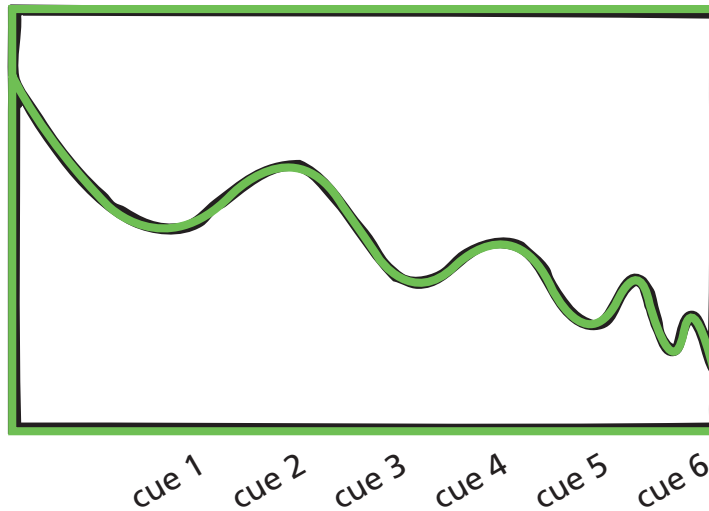
creet, minder vrijblijvend en is er een deadline.

Voordelen

Het via deze Voilà!-methode werken aan gezond gedrag bij medewerkers voorkomt dat de verantwoordelijkheid wordt afgeschoven, bijvoorbeeld naar de manager of directie, maar met name naar arbocoördinator of preventiemedewerker. Ook maakt het een slapende hoeveelheid creativiteit wakker bij de mede-



Gedragsverandering



werkers, creativiteit die in eerste instantie thuishoort bij de werkgever. Het is bijzonder om te zien dat er door de huddles veel kleine en grote veranderingen op relatief korte termijn te realiseren zijn. Er is immers een grote groep medewerkers bezig met de verbeteringen en daardoor is de output groter.

Succes

Binnen het Arboconvenant voor de ziekenhuizen is geëxperimenteerd met deze aanpak, die nu is doorontwikkeld naar de Voilà!-methode. In kleine groepjes hebben verpleegkundigen op afdelingsniveau gewerkt aan het verbeteren van hun werkplekken. Op deze manier is er in korte tijd een forse serie aanpassingen verricht die de fysieke belasting van het werk heeft verlicht. We moeten dan denken aan het gebruiken van een sta-


steun bij het werken aan een couveuse, het geven van een training in het aanleggen van een baby bij borstvoeding, het anders indelen van een voorraadkast en het inzetten van glijzeilen om patiënten makkelijker in bed te kunnen verplaatsen. Interessant is dat het percentage verpleegkundigen met rugklachten in een van deze ziekenhuizen daalde tot ongeveer de helft van het landelijk gemiddelde.

Vliegwiel

De huddles die meestal zijn begonnen rondom het onderwerp ergonomie, worden na verloop van tijd steeds breder ingezet. Het gaat dan bijvoorbeeld ook over kwaliteit, klantbejegening, logistiek, klimaatbeheersing, en werkdruk. Door de werknemers de ruimte en het vertrouwen te geven, werkt de aanpak kennelijk als

een soort vliegwiel. Essentieel is dat de medewerkers eerst, bij een wat concreter onderwerp als ergonomie, hebben ervaren dat zij zelf het verschil kunnen maken.

Voorwaarden

Ervaring met de Voilà!-methode heeft geleerd dat er aan een aantal voorwaarden moet worden voldaan om succes te behalen. Allereerst vereist het managers die ruimte en vertrouwen durven te geven aan hun medewerkers om zelf hun werkplek te verbeteren. Ook spontaniteit en reactievermogen zijn belangrijk. Een goed idee van iemand moet vrij snel in meer of mindere mate gehonoreerd worden. Het mag niet verzanden in een bonnencultuur. Tot slot is het verstandig de resultaten zichtbaar te maken; medewerkers zien op deze manier de successen van zichzelf en hun collega's en dat motiveert om door te gaan. Dat kan eenvoudig door op het Aktie-Blok, alle successen en mislukkingen bij te houden. Die kunnen vervolgens, bijvoorbeeld via een personeelskrantje, worden gecommuniceerd aan de medewerkers. 

MEER WETEN OVER DE VOILÀ-METHODE?

Volg de eendaagse workshop 'Arbo en effectief adviseren'.

Alvast kort kennismaken? Kom naar het Congres Feest & Visie op de Dag van de preventiemedewerker (1 juli) en bezoek de workshop!

Kijk voor beide op www.arbo-online.nl/opleidingen.

