



Aanspreekgedrag: hoe geven we elkaar constructieve feedback?

“Waarom is aanspreken van mensen in de groei naar een optimale veiligheidscultuur zo belangrijk?

Vaak vertonen mensen onveilig gedrag op een onbewuste manier. Dit wil zeggen dat mensen fouten maken zonder dat ze het zelf beseffen. De belangrijkste reden hiervoor is dat mensen handelen uit gewoonte.”

Raf, O. (2022, 216). Aanspreekgedrag: Hoezo? *Veiligheidsnieuws*, 6 – 10.

Zorg dat het voor de werknemers duidelijk is wie wie kan aanspreken wat betreft het stellen van (on)veilig gedrag. Neem dit bijvoorbeeld op in je beleid.

1. Wie kan jou aanspreken bij het wel/niet dragen van gehoorbescherming en wanneer?

Maak afspraken binnen de onderneming **wie** de werknemers aanspreekt bij het wel/niet dragen van gehoorbescherming. Het **management, de preventieadviseur en de ploegleider** kunnen dit opnemen. Als je een stapje verder wil gaan naar een echte **feedbackcultuur**, is het echter van belang dat **collega's ook** elkaar kunnen feedback geven.

Wanneer: De feedback kan systematisch ingebed worden, door een dagelijkse/wekelijkse/maandelijks rondgang, tijdens een trainingstraject van nieuwe werknemers, tijdens een evaluatiegesprek maar ook bij een toevallige passage.

Wanneer/Wie	Management	Preventieadviseur/-dienst	Ploegleider	Collega
Rondgang	<i>Elke maandag</i>	<i>Elke dag</i>		
Training nieuwe WN				
Evaluatiegesprek				
...				



Leer daarnaast op welke manier er best constructieve feedback gegeven wordt.

2. Op welke manier constructieve feedback geven?

Heb oog voor werknemers die hun PBMs al dan niet dragen en spreek hen hierover aan, zowel bij het niet als wél dragen.

- A. Heb je weinig tijd om in dialoog aan te gaan?
 - Duim tonen bij goed gedrag
 - (Ver)wijzen naar de mankerende/slecht aangebrachte PBM
→ Negeren is geen optie

Raf, O. (2022, 216). Aanspreekgedrag: Hoezo? *Veiligheidsnieuws*, 6 – 10.

- B. Ga in dialoog (management – preventieadviseur – ploegleider)

Eerste keer niet dragen

Elkaar begroeten*	‘Goedemorgen xxx, hoe gaat het hier?’ Evt. eerst voorstellen d.m.v. naam, functie en activiteit indien je de persoon niet kent: ‘Ik ben..., preventieadviseur in dit bedrijf. Ik doe momenteel een rondgang in functie van de veiligheid.’ Probeer echt connectie te maken.
Zegt wat je ziet*	‘Ik zie dat je geen gehoorbescherming draagt’ Benoem enkel een zichtbaar feit, het geobserveerde gedrag, zonder je mening mee te geven.
Vraag hoe het komt*	‘Is er een bepaalde reden dat je dit niet doet?’ / ‘Ik ben benieuwd naar de reden waarom je dit niet doet?’ Bevraag hun motieven en probeer deze te begrijpen. Toon oprechte interesse en sta open voor de reactie van de andere. Hierbij kunnen bepaalde praktische belemmeringen onderzocht worden zoals PBM in bestelling of zo.
Schets je verwachtingen voor de toekomst	‘Bij deze machine/hier kan je gehoorschade oplopen zonder gehoorbescherming. Daarom vragen wij (evt. meegeven op welke manier dit gevraagd wordt, via een fiche, icoon, afspraak toolbox,...) om hier ‘deze’ gehoorbescherming te dragen. Heb jij die ter beschikking? Kan je deze nu/in de pauze halen en vanaf dan gebruiken?’
Opvolging	‘Ik zal ‘volgende week’ nog eens langskomen om te zien en luisteren hoe het lukt.’ ‘De ploegleider zal...’ Probleem met gehoorbescherming opvolgen indien nodig.

* Raf, O. (2022, 216). Aanspreekgedrag: Hoezo? *Veiligheidsnieuws*, 6 – 10.



Algemene tips:

- Probeer hierbij niet te beschuldigen noch negatieve, dreigende taal te gebruiken: ‘Je moet hier wel gehoorbescherming dragen he, waarom draag jij dat niet?’ ‘Ik heb het al zoveel keer gezegd en het is weer niet in orde.’
- Maak gebruik van ‘ik-boodschappen’: Ik zie... Ik denk... Ik merk... *
- Formuleer wat je ziet zonder te interpreteren*
- Vermijd woorden zoals ‘altijd, nooit, niemand...’ die zorgen voor polarisering en mogelijke discussies.
- Spreek duidelijk je verwachtingen uit, liefst in korte, eenvoudige zinnen.

* Imbooring: Rondpunt als het vierkant draait – Frederik Imbo

Tweede keer niet dragen

Elkaar begroeten	‘Goedemorgen xxx, hoe gaat het hier?’ (‘Weet je nog dat ik eens zou langkomen om te zien hoe het lukt?’)
Zegt wat je ziet	‘Ik zie dat je nog steeds geen gehoorbescherming draagt’
Vraag hoe het komt	‘Is er een bepaalde reden dat dit niet gelukt is?’
Schets je verwachtingen voor de toekomst	‘Zoals ik vorige keer heb gezegd kan je bij deze machine/hier gehoorschade oplopen zonder gehoorbescherming. Ik verwacht dus echt dat je ‘deze’ gehoorbescherming draagt. (Kan je deze nu/in de pauze halen en vanaf dan gebruiken?)’
Aanpak werknemer	‘Hoe ga je het aanpakken zodat je vanaf nu gehoorbescherming gaat dragen?’
Opvolging	‘Ik zal ‘volgende week’ nog eens langskomen om te zien en luisteren hoe het lukt.’ ‘De ploegleider zal...’ Probleem met gehoorbescherming opvolgen indien nodig.

Bespreek ook binnen de onderneming wat je communiceert naar werknemers die nog steeds geen gehoorbescherming dragen, ondanks meerdere malen in dialoog te gaan.

Het is van belang om de personen die deze feedback dienen te geven, hiervoor op te leiden aan de hand van info, rollenspellen en training.

Het kan helpen om deze momenten initieel systematisch in te bouwen: bv. elke maandag om ...u gebeurt een rondgang. Evalueer hoe het geven van constructieve feedback loopt en waar nog bij geholpen kan worden. Op het moment dat deze personen de techniek onder de knie hebben, kan deze meer en meer automatisch gebruikt worden.

Als je beslist om binnen het bedrijf in te zetten op een veiligheidscultuur, is hiervoor vaak een mentaliteitsshift nodig op de werkvloer. Hierbij is er nood aan een intensief traject waarbij alle werknemers van het volledige bedrijf getraind worden. Dit gebeurt meestal samen met een externe firma.