

# Hoe kun je elkaar aanspreken op veiligheid?

John Vollenbroek

*Zelfstandig adviseur met als specialisatie het verklaren en beïnvloeden van menselijk gedrag in organisaties*



**Bijna elke organisatie vindt het belangrijk dat de medewerkers elkaar aanspreken bij onveilig werken, maar het is ook bekend dat dit bijzonder moeilijk te realiseren is. Het lijkt op het brengen van slecht nieuws en daar zijn ook niet gemakkelijk vrijwilligers voor te vinden. Hoe kun je in een organisatie deze collegiale feedback toch bevorderen?**

**Bij leidinggevenden is het naar mijn mening simpel. Je kunt ze in het begin helpen en trainen, maar dan houdt het op. Ze hoeven het niet leuk te vinden, maar het is wel normaal dat, waar nodig, een confrontatie wordt aangegaan. Wie dat niet wil, moet geen leidinggevende worden.**

## Collega's onder elkaar

Een collega op onveilig werken aanspreken is veel moeilijker. Het is belangrijk om de goede sfeer te behouden. Vooral als je van elkaar afhankelijk bent, bijvoorbeeld omdat je elkaars (fysieke) hulp wel eens nodig hebt of om het met elkaar eens te worden over verlof. Er valt dus nogal wat te verliezen als je een collega aanspreekt op riskant gedrag. Wat de ander op een bepaald moment doet, mag weliswaar niet en is niet veilig, maar met een beetje geluk gebeurt er niets. De kans op het verslechteren van een relatie wordt dan vaak groter geschat dan de kans dat jouw waarschuwende opmerking een ongeval kan voorkomen. Hoe kun je bij het bevorderen van veilig werken een dergelijk dilemma doorbreken? Je kunt mensen vragen om na te denken hoe ze zich zouden voelen als de ander een ongeval zou krijgen, terwijl zij hebben nagelaten om in te grijpen. Maar dat zal de afweging niet snel veranderen. Het blijft gaan om de grote kans op een verslechtering van de relatie aan de ene kant en de inschatting van een kleine of te verwaarlozen kans op een ongeval.

## Regel het van tevoren

Wat helpt is om bijtijds te regelen hoe collega's elkaar op onveilig gedrag kunnen aanspreken door er heel concreet in het werkoverleg over te praten. Als er gediscussieerd wordt over het invoeren van nieuwe regels of over het nakomen van bestaande regels, dan merk je al snel wie een regel wil naleven en wie het maar flauwekul vindt. Als leidinggevende benadruk je dan dat er twee reële mogelijkheden zijn: je houdt je aan de regels of je zorgt dat ze veranderd worden volgens de daarvoor geldende procedures. Als men besluit een (nieuwe) regel niet aan te vechten, komt de vraag aan de orde hoe ermee om te gaan als je merkt dat een collega zich niet aan de gemaakte afspraken houdt. Het is zinvol om zo'n situatie tijdens het werkoverleg te concretiseren.

## Laat de mogelijke reactie voorspellen

Kies met zorg twee personen in de groep uit en

vraag hoe de ene zich voorstelt om de ander in zo'n geval aan te spreken. De keuze van die twee is essentieel voor het slagen van de discussie. Neem enerzijds iemand die heeft aangegeven de betreffende regel maar flauwekul te vinden of iemand van wie jij (en de meerderheid van de aanwezigen) weet dat die bij het mogelijk aangesproken worden wel eens het heftigste van iedereen zou kunnen reageren. Anderzijds kies je ofwel iemand die belang heeft bij het naleven van die regel of anders de meest stille of subassertieve medewerker. Laat de laatstgenoemde vertellen wat hij denkt wat de ander zal zeggen en doen wanneer hij hem aanspreekt op zijn overtreding. Hij zal ongetwijfeld vertellen in te schatten dat de ander kwaad zal worden.

## Omgaan met kwaadheid

Iemand aanspreken op onveilig werken betekent het risico lopen dat hij kwaad op je wordt. Die situatie kun je van tevoren doorspreken. Niet in zijn algemeen door naar regels voor het krijgen van *feedback* te verwijzen, maar heel concreet door de twee uitersten in een groep als voorbeeld te nemen. Even kwaad worden is niet erg. Er zijn maar weinig mensen die niet emotioneel reageren als ze op het niet naleven van een regel worden aangesproken. Politie-

### Voorbeeld

Er werd een regel ingevoerd om bepaald werk in het ver-  
volg altijd met twee personen uit te voeren. Een ervaren  
en over het algemeen nogal luidruchtig aanwezige mede-  
werker gaf aan dat hij het daarmee helemaal niet eens  
was. Maar een minder ervaren en vrij jonge medewerker  
zou bij die werkzaamheden een tweede man hard nodig  
hebben om het werk goed en veilig te kunnen uitvoeren.  
De vraag aan deze jongere was toen of hij de oudere col-  
lega zou vragen om mee te gaan als hij dat werk zou  
moeten doen. Zijn zwijgend grimlachen was voldoende  
antwoord. Toen kwam de vraag op tafel wat hij zou kun-  
nen en mogen doen om de ander mee te krijgen. Door er  
zo concreet over te praten werd het de oudere heel moei-  
lijk gemaakt om, als de situatie zich voor zou doen, niet  
te gaan helpen.

agenten kunnen daarvan veel voorbeelden geven. Maar als dan de vraag wordt gesteld: “Wat mag ik doen als jij heftig gaat en blijft reageren als ik je op onveilig werken aanspreek?”, dan eindigt dat vaak in afspraken zoals het moeten halen van koffie, het trakteren op een candy, of iets dergelijks. Alleen al het stil gestaan hebben bij de vraag wat ik zou kunnen doen als jij kwaad op mij wordt, neemt een grote drempel om werkelijk elkaar aan te spreken weg. De gesprekken over wat je zou kunnen en mogen doen zorgen vaak voor hilarische voorstellen en veel lol. Ook dat zorgt ervoor dat je bij een eventueel te heftige reactie bij het aanspreken wat makkelijker kunt zeggen dat de ander niet te lang door moet gaan, omdat hij anders de voor die situatie afgesproken koffie of candy kwijt is.

## Samenvatting

Breng ter sprake, dat de ene collega de ander zou kunnen aanspreken op zijn gedrag en maak de discussies hierover zo persoonlijk mogelijk. Realiseer je dat concrete afspraken vooraf een relatie kunnen behoeden voor deuken en breuken op het moment van elkaar aanspreken.

Kijk op [www.mensenmakenfouten.nl](http://www.mensenmakenfouten.nl) of reageer naar [John.Vollenbroek@home.nl](mailto:John.Vollenbroek@home.nl)