

Observeren wordt nog steeds beschouwd als één van de meest effectieve methoden om gedrag te beïnvloeden en verbeterpunten te ontdekken waarmee de veiligheid op de werkplek kan worden verhoogd. Er worden twee methoden onderscheiden:

1. Employee-employee observatie. Bij deze methode observeren collega's van gelijk nivo elkaar gedurende korte tijd, vaak aan de hand van een checklist. Er wordt hier vooral gefocust op de werkplek zelf.
2. Observeren door leidinggevendenden of functionarissen die met veiligheid op de werkplek zijn belast (Veiligheids Observatie Ronde). Hierbij gaat het vooral om gedrag van de medewerker. Een belangrijke eigenschap van observeren is dat de situatie op de werkvloer als uitgangspunt wordt genomen bij het verlagen van het aantal verzuimongevallen. Gedrag, kennis en ervaring van de werknemer staan daarbij centraal. Toch blijkt het observeren in de praktijk niet altijd even soepel te verlopen en levert het niet de informatie die we aanvankelijk dachten te verkrijgen. Veel gehoorde problemen zijn:
 - Moeite hebben om elkaar aan te spreken
 - Wel kijken maar niets zien
 - Wel zien maar niet zwart op wit willen zetten, uit angst voor nadelige gevolgen
 - Het gevoel je collega te benadelen
 - Twijfel aan het nut b.v. omdat "er vroeger ook niet naar je werd geluisterd"

Natuurlijk is observeren even wennen en voor veel mensen een hele omschakeling. Maar wat vaak wordt gezien als onwil en onkunde, vloeit meestal voort uit door onbegrip met het systeem en moeite met communiceren. Daarnaast is goed observeren niet voor iedereen zo eenvoudig als het lijkt, ook niet voor leidinggevendenden.

Technotrans heeft een gedragsobservatiesysteem ontwikkeld op basis van gedrags- en systeemcomponenten dat inmiddels bij diverse organisaties in gebruik is.

z.o.z. vervolg programma



Technotrans, Institute for Technology Transfer BV

Kreekweg 12, 3133 AZ VLAARDINGEN

Tel.: +31(0)10-234 10 82 Fax.: +31(0)10-234 11 72

E-mail: info@technotrans.nl

Voor meer informatie zie ook: www.technotrans.nl

Het bijbehorende trainingsprogramma is bedoeld voor interne trainers en voor observers en kan ook worden ingezet als herhalingscursus of om de effectiviteit van bestaande observatieprogramma's te verbeteren. Beide cursussen zijn daarom vooral praktisch van aard. Er wordt veel geoefend in rollenspellen, zowel onderling als met de inzet van een acteur. Deze cursus wordt uitsluitend bedrijfsintern verzorgd en inhoudelijk afgestemd op uw eigen veiligheidsprogramma.

1) Employee - employee observatie (peer to peer) *(halve tot hele dag)*

• Afspraken, doelstellingen, protocollen • Valkuilen w.o: weerstand, verwijt, assertiviteit, respect, gedragsfactoren • Gedrag, Observeren en communiceren: theorie - praktijk - gebruik van een checklist - kijken en ook zien - hoe ga je met elkaar om, hoe spreek je elkaar aan, communiceren over onderliggende oorzaken, feed back • Identificeren, bespreken en voorstellen van verbeterpunten • Plenaire oefening aan de hand van videobeelden

2) Veiligheids Observatie Ronde *(hele dag)*

Vaardigheden voor trainers en leidinggevenden

Programma als bij 1) met daaraan toegevoegd: • Basis Risico Factoren, herkennen van bewust/onbewust onveilig gedrag , aanspreken op gedrag • Principes, eigenschappen van gedragsobservatiesprogramma's, ervaringen bij andere bedrijven • (On)veilig gedrag verklaard vanuit de psychologie • Ontwikkelen en geven van presentaties, observatietrainingen en toolboxes • Praktijkoefening

Communicatieve vaardigheden

• Het communicatieproces, verbale en non verbale communicatie, geven en ontvangen van feed back • Beoordeling en conflicthantering, test volgens Blake en Mouton model • Omgaan met weerstand bij veranderingsprocessen • Interne communicatie, stimuleren van draagvlak voor het gedragsobservatieprogramma