

Werkplaatsen / praktijkonderzoek

- Type vragen, incl. voorbeelden en wanneer stel je ze
- Aansluiten bij whiteboardmeetings / start van de dag- / ploeggesprekken
- Denk aan mensen die laaggeletterd zijn, of het Nederlands niet beheersen

'Het is een uitdaging om in een korte tijd te spreken over veilig en gezond werken, zeker als er ook nog andere onderwerpen besproken moeten worden. De dialoog moet dus beknopt zijn en tegelijkertijd zorgen voor betrokkenheid van de medewerkers.'



Kieswijzer Dialogmiddelen

Betonhuis

Betonhuis Kieswijzer Dialogmiddelen

Veilig en vlot samenwerken staat o'valt mvt goede communicatie. Naar elkaar luisteren, elkaar begrijpen en respecteren vormen hiervoor de basis. Maar hoe doe je dat? Betonhuis heeft verschillende middelen ontwikkeld om de dialoog in het bedrijf op gang te brengen. Deze kieswijzer geeft inzicht in wanneer en voor wie welk middel geschikt is.

De beschikbare hulpmiddelen zijn:

- Brochure Communiceren op de werkvloer – samen in dialoog
- Tipkaartjes Spelregels voor een goed gesprek
- Dialoogkaart In vijf stappen naar een goed gesprek over veilig en gezond werken
- Zakkaartje Aanspreken
- Besprekingskaart Luisteren, samenvatten en doorvragen
- Kliespot
- Vraagkaartjes in een kliespot
- Brochure Tips voor het verbeteren van de communicatie op de werkplek tussen anderstaligen

Kieswijzer Dialogmiddelen

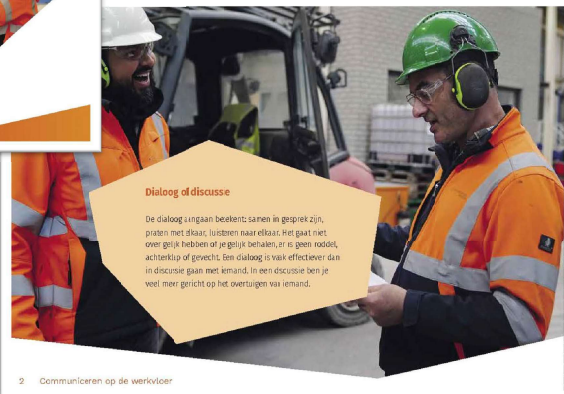
Betonhuis

Overlegmoment	Middel	Doelgroep
Algemeen	Brochure Samen in Dialoog	Alle doelgroepen
	Tipkaartjes Goed gesprek	Alle doelgroepen
	Brochure Anderstaliger	HR, KAM
Werkoverleg	Kliespot	Alle doelgroepen
Whiteboardmeeting	Kliespot	Alle doelgroepen
Dagplanning doormemen	Kliespot	Alle doelgroepen
Werkplaatsinspecties / veiligheidsobservatierondes	Zakkaartje Aanspreken	Alle doelgroepen
Toolbox	Dialoogkaart	Werkvloer mits begeleiding door een leidinggevende. Minder geschikt voor anderstaligen
	Gesprekskaartjes	Werkvloer mits begeleiding door een leidinggevende. Minder geschikt voor anderstaligen
	Kliespot	Alle doelgroepen
Weekafsluiting	Kliespot	Alle doelgroepen
Iemand aanspreken op onwettig gedrag	Zakkaartje Aanspreken	Alle doelgroepen
Gesprekken tijdens pauzes	Kliespot	Alle doelgroepen

Kieswijzer Dialogmiddelen



Brochure Communiceren op de werkvloer – samen in dialoog



Dialogoel of discussie

De dialoog (samen bespreken) is samen in gesprek zijn, praten met elkaar, luisteren naar elkaar. Het gaat niet over gelijk hebben of je gelijk behalen, er is geen roddel, achterloep of gevocht. Een dialoog is vaak effectiever dan in discussie gaan met iemand. In een discussie ben je veel meer gericht op het overtuigen van iemand.

2 Communiceren op de werkvloer

Communiceren op de werkvloer Samen in dialoog

Veilig en vlot samenwerken staat of valt met goede communicatie. Naar elkaar luisteren – echt luisteren! – elkaar begrijpen en respecteren vormen hiervoor de basis. Maar hoe doe je dat?

Door: John Engelman en Jan Willem Kipsteh

In dialoog gaan
Maak (oog)contact. Wil je iets kwijt, zit je met een probleem of erger je je bijvoorbeeld aan het gedrag van een collega? Maak dan contact: loop even naar diegene toe in plaats van te mailen of de telefoon te pakken. Wanneer je iemand aankijkt, kun je veel beter de reactie peilen.
Luister. Daarnaast is het belangrijk dat je de ander laat uitspreken en goed luistert. Hoor wat iemand te zeggen heeft en denk niet alleen aan wat jij wilt zeggen. Laat dus niet vast je geweer, terwijl de ander nog aan het woord is. Probeer de heftige emoties en probeer niet met allerlei verwijten te komen – het moet ook lukken. Lukt het niet om je emoties in bedwang te houden? Wacht dan even. Probeer het een halfuurtje later nog eens als je gemoderen zijn beaamt. Besprek dan rustig hoe je hier samen uitkomt.

3



Tipkaartjes Spelregels voor een goed gesprek



Samen in dialoog gaan

Wil je iets kwijt of iets uitspreken?

- Maak (oog)contact: loop naar diegene toe en kijk hem of haar aan. Zeg bijvoorbeeld: "Ik zag dit zijwit gebeuren en wil het voor me toe over hebben."
- Luister naar hem of haar: Laat de ander uitspreken, terwijl je elkaar blijft aankijken.
- Vraag door: "Waarom gebeurde dit...?" of "Waarom is dit zo belangrijk voor jou?" of "Waarom ben je zo geraakt?"
- Check je of je het goed hebt begrepen

Niet doen:
 in gesprek gaar als je je emoties niet onder controle hebt. • zomaar iets roepen zonder hem of haar aan te kijken • je stem verheffen • de ander niet laten uitspreken • je gelijk willen halen • schelden...

Spelregel 1



Veilig en vlot samenwerken staat of valt met goede communicatie. Naar elkaar luisteren, elkaar begrijpen en respecteren vormen hiervoor de basis. Maar hoe doe je dat?

Betonhuls heeft 11 spelregels voor een goed gesprek opgesteld:

1. Samen in dialoog gaan
2. Probleem? Zoek samen naar een oplossing
3. Bouw aan vertrouwen
4. Zelfoverwinning
5. Geef ns een compliment!
6. Praat mét elkaar, niet over elkaar
7. Roddelt niet over de baas
8. Samenwerken met andere teams & afdelingen
9. Veilig werken
10. Luisteren
11. Maak 'ns zomaar een praatje

Dere kaartjes bevatten per spelregel tips voor wat je juist wel én niet moet doen.



Luisteren

er zo goed mogelijk – met aandacht en interesse! – naar de ander te luisteren.

ag door: "Wat bedoel je precies?"
 meer erachter te komen waarom iemand dat doet/ dit zegt/ zo reageert. Zo begrijp je iemand beter.
 • "Waarom vind je dat?", "Waarom raakt het je zo?"
 • Kijk samen naar een oplossing. Wat werkt voor jou, wat werkt voor mij, wat werkt voor ons samen?

Niet doen:

- voor de ander invullen. Zo van: "Ja hoor, daar heb je hem weer" en "O, dat heb ik al zo vaak gehoord"
- wegglijken
- de ander niet laten uitspreken
- je stem verheffen...

Spelregel 10



Vragenkaarten / kletsspot

Kijk eens goed naar
je werkomgeving: is die veilig?
Zo nee, doe je daar iets aan?

Als jij jongere collega's een
advies over veilig werken mag
geven, wat zou dat dan zijn?



5

Eerste ervaringen

‘Vandaag heb ik met de controleur van unit 2 een dialoog gevoerd met een vraag uit de kletsspot. De vraag luidde: draag jij altijd je persoonlijke beschermingsmiddelen waar dat moet? En zo nee, waarom doe je dat dan niet? De controleur gaf aan dat hij bijna altijd zijn PBM's draagt, omdat dit bijdraagt aan veilig werken. Alleen wanneer de bril beschadigd is, wordt het zicht slechter en daardoor kan de controleur de kwaliteit niet goed waarborgen. Om onveilige situaties te voorkomen hebben we afgesproken dat eerder van bril gewisseld word, zodat het zicht goed blijft, de kwaliteit gewaarborgd wordt, maar als allerbelangrijkste: dat er veilig gewerkt kan worden. De kletsspot is echt leuk. Je weet van te voren niet welke vraag je krijgt dus je krijgt echt de leukste gesprekken.’



6

Eerste ervaringen

‘Met twee teamleiders uit de productie een dialoog gevoerd over een vraag uit de kletsput. **De vraag ging over waarom mensen niet direct hun rommel opruimen.** Er kwam een uitermate leuke en leerzame dialoog met ons drieën op gang en op deze manier bleek toch dat er **veel kansen** voor ons als leiding liggen om veiligheidsbewustzijn + orde en netheid naar een hoger niveau te brengen. Tevens heeft het mij als Workshop Supervisor het belang van de kletsput laten zien.’

‘**Met de kletsput kom je echt tot de leukste gesprekken.** Juist omdat je niet weet welke vraag er komt. Eerst was het nog een beetje ongemakkelijk om het te doen. Maar dat verandert steeds meer.’



Eerste ervaringen

‘Wij hebben er voor gekozen om de kletsput te gebruiken in plaats van de wekelijkse toolboxmeeting.

Bij de vraag: voor welk veiligheidsrisico zou jij graag een oplossing zien, kwam een opmerking van een collega over de spuitplaats. Hij kreeg hierin veel bijval en **er werden meteen oplossingen genoemd.** Waarop meteen actie is ondernomen en de volgende dag is dit probleem verholpen.

Aan het einde van de tweede meeting hebben we de mannen de vraag gesteld wat ze van de kletsput vonden en dit is **positief** bevonden. **Wat al langer duidelijk is, en waar we als bedrijf echt wat mee moeten (blijven) doen, is actief met de mannen in gesprek blijven.**

Daarom zullen we de kaartjes voorlopig nog vaker gebruiken en wellicht ook zelf vragen gaan samenstellen.’



Zakkaartje Aanspreken



Als je iemand ziet in een gevaarlijke of ongezonde situatie, bespreek het dan gelijk met hem of haar. Aanspreken is niet bedoeld als aanvallen of verwijten, maar juist als collegiale hulp om ongevallen of ziekte te voorkomen.

Tips:

- Maak oogcontact
- Laat iemand uitpraten
- Laat het bespreken zijn in plaats van aanspreken

Aanspreken



Zie je onveiligheid,

1. Vraag of iemand even heeft
2. Vraag iemand wat hij doet en wat hierbij mis zou kunnen gaan
3. Bespreek het gedrag met nadruk op de risico's die iemand neemt
4. Maak afspraken over de juiste aanpak
5. Bedank iemand voor zijn tijd

Aanspreken



11

Tips voor het verbeteren van de communicatie op de werkplek tussen anderstaligen



Tips

voor het verbeteren van de communicatie op de werkplek tussen anderstaligen



Tips voor anderstaligen

a. Tips over de voertaal

Afspraken maken over de voertaal is het uitgangspunt van alle acties gericht op het verbeteren van de communicatie tussen anderstaligen.

Voertaal

De voertaal is de taal die gebruikt wordt op de werkplek. De voertaal is de basis van alle communicatie in het bedrijf.

Maak afspraken

Maak afspraken over de voertaal op de werkplek.

Voorbeelden van afspraken zijn:

- de voertaal is (uitsluitend) Nederlands
 - de voertaal is Nederlands en Engels en/of Duits
- Het toestaan van iedere taal als voertaal wordt afgeraden omdat dit leidt tot communicatiestoornissen met mogelijk grote gevolgen voor de veiligheid.

Naast de voertaal(en) moet helder worden afgesproken:

- of dit alleen geldt voor gesprekken of ook voor schriftelijke informatie
- of dit geldt voor 'formele' gesprekken, of ook voor onderlinges tussen anderstaligen die niet direct met het werk te maken hebben
- of dit geldt voor alle functies / medewerkers in het bedrijf
- bij meerdere voertalen: of er een 'volgorde' is in de gebruikte voertaal; bijvoorbeeld eerst Nederlands; anders Engels; anders Duits
- bij meerdere voertalen: of beheersing van één van de voertalen voldoende is of dat, met name bij meerdere voertalen, moeten beheersen

6 Tips voor het verbeteren van de communicatie op de werkplek tussen anderstaligen

7



12

Ontwikkelde middelen

- Brochure Communiceren op de werkvloer – samen in dialoog
- Tipkaartjes Spelregels voor een goed gesprek
- 61 vragenkaarten in een Kletsspot
- Dialoogkaart In vijf stappen naar een goed gesprek over veilig en gezond werken
- Gesprekskaarten Luisteren, samenvatten en doorvragen
- Zakkaartje Aanspreken
- Brochure Tips voor het verbeteren van de communicatie op de werkplek tussen anderstaligen
- Kieswijzer Dialoogmiddelen

