

# Toezicht houden (aanspreken van medewerkers)

Bij het aanspreken van werknemers op de ongewenste werkuitvoering is een aantal uitgangspunten van belang:<sup>1</sup>

- zo snel mogelijk na het zien van het ongewenste werkuitvoering, liefst meteen
- praten in de *ik*-vorm (ik zie, ik merk)
- consequent iedereen aanspreken, zonder uitzondering
- respectvol.

Er zijn drie soorten gesprekken te onderscheiden:

- awareness-gesprek
- correctiegesprek
- aanmoedigingsgesprek.

Het eerste onderstaand overzicht geeft aan welk gesprek waar gebruikt kan worden en het tweede welke zinnen er gebruikt kunnen worden.

|   | Awareness  | Correctie  | Aanmoedigen                                |
|---|--|--|--|
| Moment  | Bij eerste keer zien   | Na awareness-gesprek   | Na constateren van gewenste werkuitvoering |
| Doel  | Bewust maken van risico/onveilig gedrag                            | Helpen gedrag te veranderen en voor veilig te kiezen           | Helpen vol te houden                       |
| Hoe lang  | Eénmaal  | Meerdere malen tot gedrag wordt aangepast                      | Totdat er automatisch veilig gewerkt wordt |
| Handeling:<br>Beschrijf het onveilig gedrag op basis van feiten   | Ik zie dat je...   | Ik zie dat je...   | Ik zie dat je...                           |
| Effect:<br>Geef aan wat de gevolgen kunnen zijn (laat bij voorkeur zelf nadenken over mogelijke gevolgen) | Weet je wat er zo kan gebeuren?<br>Dat is niet veilig, want dat... | ... geleden heb ik je daar ook op aangesproken. Je weet dat... | Ik ben blij dat je het nu zo oplost?       |
| Gewenste werkuitvoering:<br>Geef aan wat de gewenste werkuitvoering is                                    | Ik zou het fijn vinden als je in het vervolg...                    | Ik zou het fijn vinden als je in het vervolg...                | Ga zo door! Blijf volhouden!               |

<sup>1</sup> Bron: HeftruckHeldencampagne

De medewerkers zullen verschillend reageren. Voorbeelden zijn: 'Ja, maar...', en het boos worden.

Voorbeelden van 'Ja, maar...':

| Reactie werknemer     |  | Reactie werkgever/leidinggevende  |  |
|-----------------------|--|-----------------------------------|--|
| Drogreden             | Ja, maar ik rijd heel voorzichtig                              | Doorvragen, filteren              | Wat bedoel je? Hoe zit dat precies?  |
| Ander de schuld geven | Ja, maar ik weet het niet, mijn collega heeft het niet verteld | Spiegel voorhouden                | Als we allemaal onze gordel zouden dragen, zou je het wel doen?                        |
| Abstract maken        | Ja, maar dat doen we hier niet                                 | Spiegel voorhouden                | Als we allemaal onze gordel zouden dragen, zou je het wel doen?                        |
| Tegendeel beweren     | Ja, maar ik had de gordel wel om                               | Geen discussie                    | Dus je draagt altijd je gordel?  |
| Afreageren            | Ja, maar daar heb ik geen tijd voor                            | Begrip tonen en de zaak omdraaien | Dus eigenlijk wil je wel je gordel om, maar moeten we ook eens praten over de werkdruk |

Wordt iemand boos, dan is een goede reactie om in te gaan op het feit dat de ander boos is: 'Ik zie dat je boos bent? Waarom ben je boos?' Het heeft pas zin op de inhoud van de boodschap in te gaan als de boosheid (of een andere emotie) afneemt. Eventueel kan dit bij een vervolgesprek.