

Procesveiligheid

Het belang van een goede instructie

Duidelijk & doelgericht

De (startwerk)instructie is een belangrijk onderwerp. Maar helaas ontbreekt die nogal eens in de praktijk. Wat houdt een goede werk-instructie eigenlijk in en hoe krijg je die van de grond?

| TEKST KEVIN VAN DER HEIJDEN



Elke werkgever moet volgens de Arbowet en het Arbobesluit aan een aantal eisen voldoen. Zo moet hij bijvoorbeeld maatregelen nemen om zware ongevallen te voorkomen, onder andere door het geven van goede werk- en veiligheidsinstructies. Daarbij moet hij rekening houden met de capaciteiten van de medewerkers. Oftewel: iedereen moet de instructies kunnen begrijpen. Ongeacht hun taalvaardigheid en ook als Nederlands niet hun eerste taal is. Daarnaast moet de werkgever erop toezien dat zijn werknemers het werk uitvoeren zoals is voorgeschreven in de werkinstructie. Nieuwsgierig naar de wetgeving? Kijk dan maar eens in de artikelen 3, 6, 10 en 19 van de Arbowet en hoofdstuk 7 van het Arbobesluit. En niet te vergeten het belangrijke artikel 8.

Artikel 8

Artikel 8 van de Arbowet gaat specifiek over voorlichting en onderricht. Elke werknemer moet zo vaak als dat nodig is voorlichting en onderricht krijgen over de aard van het werk, de daaraan verbonden gevaren en de te nemen maatregelen.

Voorlichting moet gaan over het werk en de bijkomende gevaren en risico's. En natuurlijk over de maatregelen die

‘Een projectgroep opzetten kan een idee zijn om samen te komen tot een ‘degelijk product’

de werkgever en de medewerker moeten treffen om die gevaren en risico's te beperken. Of liever nog: te voorkomen. Geen algemene training dus als VCA, maar een training afgestemd op bijvoorbeeld de verplichte risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) van het bedrijf. Onderricht komt terug tijdens het trainen en instrueren, ook hier specifiek gericht op de werkzaamheden in het bedrijf. Het volgen van instructie en onderricht is voor mij geen doel, maar een middel om mijn doel te bereiken.

Waarom?

Waarom doen we dit en wat willen we ermee bereiken? Is het om te voldoen aan wetgeving, omdat het een eis is om een certificaat te behalen/behouden of omdat we onze medewerkers niet bloot willen stellen aan onacceptabele risico's? Goede voorlichting en onderricht is een belangrijk onderdeel van veilig werken. Daarom ga ik er maar even vanuit dat we het allemaal doen om de laatste reden. Wat zijn eigenlijk de risico's als de werkgever niet voor goede instructie zorgt? Ik denk dat we daar kort over kunnen zijn: medewerkers kunnen onbewust worden blootgesteld aan onacceptabele risico's. En dat is iets wat we zeker niet willen.



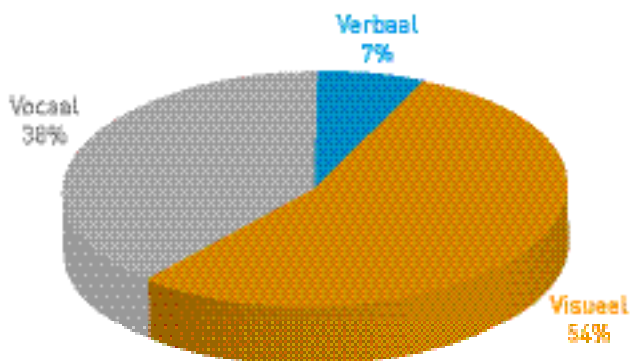
SMART	Instructie/Onderricht
Specifiek	Is het leerdoel in één zin te verklaren, met andere woorden: is het leerdoel duidelijk en is er een aanleiding voor?
Meetbaar	Meetbaarheid is ook erg belangrijk bij instructie en onderricht. Kun je naderhand toetsen of iedereen je instructie heeft begrepen?
Acceptabel	Is het leerdoel acceptabel: heb je je lesstof afgestemd op de gebruiker? Denk hierbij aan niveau, taal, et cetera.
Realistisch	Is het onderwerp geschikt voor de gebruiker?
Tijdgebonden	Instructie en onderricht hoeft voor mij geen uren te duren. Zorg dat mensen niet versuffen door de hoeveelheid aangeboden informatie.

Tabel 1 – Wat ik versta onder een goede instructie

Missie	Wie?	Waarom?	Hoe?	Wat?	Waar en wanneer?
Veilig werkgedrag bevorderen	Operationeel	Zij staan elke dag bloot aan de risico's	Interactieve toolbox met video, e-learning	VCA, GPI, bedrijfsinterne instructie operationeel	Voor de start van het dienstverband, voor de start van een project
Veilig werkgedrag bevorderen	Kader	Connectie tussen operationeel en tactisch/strategisch	Digitaal	VCA vol, bedrijfsinterne instructie kader	Voor de start van het dienstverband
Veilig werkgedrag bevorderen	Derden	Onbekend met bedrijfsprocessen	Interactieve toolbox	Bedrijfsinterne instructie derden	Voor de start van het project

Tabel 2 – Een gezamenlijk opgesteld overzicht over instructie

DE DRIE V'S VAN MEHRABIAN



Figuur 1 – Verbale en non-verbale communicatie (Albert Mehrabian, 1981: Silent messages: Implicit communication of emotions and attitudes)

Wat?

Wat is nu goede instructie/onderricht of liever: wat verstaan we onder 'goed'? Wat de een goed vindt, hoeft de ander nog niet goed te vinden. Wel kan ik aangeven wat ik versta onder een goede instructie. Ik heb dat even in een schema gezet, zie daarvoor tabel 1 op pagina 43.

Wie en hoe?

Wie en hoe is het volgende probleem. Dit is per organisatie verschillend en vereist afstemming met alle betrokken personen. Een projectgroep opzetten kan een idee

zijn om samen te komen tot een 'degelijk product'. Zet eens wat tegen elkaar uit, bijvoorbeeld wie, wat, waarom, hoe, waar en wanneer. Dat is een handige manier om snel te komen tot een gezamenlijk afgestemd overzicht (zie tabel 2). Betrek hier, naast de direct leidinggevenden, vooral ook personeelszaken, inkoop en eventuele onderaannemers bij.

Het is trouwens best interessant om daarbij eens te kijken naar het communicatiemodel van Albert Mehrabian (zie figuur 1). Mehrabian onderzocht de effecten van verbale en non-verbale communicatie. De uitkomsten van zijn onderzoek zijn vertaald naar de zogeheten 7-38-55 regel. Die regel kunnen we gebruiken om na te gaan hoe goed een gesproken boodschap overkomt. En zeker ook om te weten waar je daarbij op moet letten. Daarbij gaat het om zaken als wát iemand precies zegt, zijn lichaamstaal daarbij, de stijl die hij hanteert, de toon waarin hij zijn woorden giet en meer van dit soort dingen.

Leren

Nu kan het zijn dat je er niet in slaagt om het gewenste resultaat te behalen. Ook al heb je er nog zo je best voor gedaan. Het goede nieuws is dat ons menselijk vermogen om te leren ervoor zorgt dat we gedrag kunnen veranderen. Daar slagen we in door daar waar nodig effectiever gedrag aan te leren. Nu beschikt iedereen over een persoonlijke leerstijl, een stijl die hij bij zijn geboorte heeft meegekregen. Zo wil de ene persoon altijd experimenteren, een ander wil zaken graag concreet ervaren en weer een ander leert door eindeloos nadenken en langdurig op zaken reflecteren. Nieuwsgierig naar jouw persoonlijke leerstijl? Er zijn allerlei middelen om die stijl te achterhalen. Loop eens lang bij personeelszaken, die kunnen je daar vast meer over vertellen.

Missen we nu nog iets? Ik denk het wel. Ik heb het gevoel dat we te weinig doen aan wat ik 'nalichting' noem. Want we zijn continu bezig met voorbereiden: we houden voorbesprekingen, we voeren de LMRA uit. Maar terugblikken, dat doen we niet snel. Sta daarom eens wat langer stil bij wat er is bereikt: wat ging er allemaal goed en wat kan er een volgende keer beter? □

Kevin van der Heijden is adviseur kwaliteit, arbo en milieu.

‘Ik heb het gevoel dat we te weinig doen aan wat ik ‘nalichting’ noem