

# Waarom? Daarom.

Toegegeven, het woord attitude klinkt raar en doet een beetje denken aan de opvoeding van kinderen. Wij willen onze medewerkers juist au sérieux nemen en hun volledige verantwoordelijkheid aanspreken. In wat volgt bespreken we enkele concrete voorbeelden van hoe wij werken rond gedragsverandering...

## Veiligheidsgedrag

Arbeidsongevallen kunnen 3 soorten oorzaken hebben.

Er is om te beginnen het technische aspect: machines en installaties dragen risico's in zich. Op dit vlak is er de laatste jaren met de modernisering van onze fabriek bijzonder veel vooruitgang geboekt. Er wordt nu van bij het ontwerp rekening gehouden om inherente gevaren te beheersen, bijvoorbeeld door het plaatsen van afschermkappen, noodstoppen, enz... Bestaande situaties zijn geremedieerd.

Ook de werkorganisatie is de voorbije jaren sterk verbeterd, onder meer door het implementeren van procedures. Ons vergunningssysteem is daar maar één voorbeeld van.

De aanwending van alle mogelijke technische middelen en procedures heeft geleid tot een spectaculaire verbetering van onze veiligheidsresultaten. Nu stagneren ze echter. Willen we onze veiligheid nog vergroten (en wie wil dit niet?) dan zijn we dus wel verplicht om aan onze werkhouding of attitude te werken, want

dit is stilaan nog het enige belangrijke verbeterpunt.

Geert Verstraeten maakte al vaker de vergelijking met de veiligheids-campagnes in

het wegverkeer: "Op technisch vlak zien we dat wagens zijn uitgerust met alle mogelijke snufjes, airbags inclusief, en dat verkeersinfrastructuur optimaal is met ronde punten en rode lichten. Ook organisatorisch is er een uitgebreid wegreglement dat zegt hoe je in het verkeer dient te reageren. Maar deze technische en organisatorische verbeteringen zijn niet veel waard als de chauffeur nog steeds aan een onaangepaste snelheid rijdt, of het rode licht negeert, of te kort achter zijn voorligger rijdt, enz... De campagnes die de overheid lanceert, spreken de chauffeurs op hun rijgedrag aan. Wij doen precies hetzelfde wanneer het op arbeidsveiligheid aankomt."

## Coaching

Eén bijzondere actie is gewijd aan het coachen van de brigadiers. De brigadiers delen vervolgens hun ervaringen met hun collega's. Voor dit coaching-traject deed de Preventiedienst en de Dienst Opleiding van Umicore beroep op Samurai@Work, gespecialiseerd op het vlak van veiligheid en welzijn.

### Attitude?

*We gaan voor veilig werken door: een individuele benadering op de werkplek, een blijvende ondersteuning en een actieve communicatie met al onze medewerkers.*

Om dit coaching-traject te testen werd een pilootgroep samengesteld: 7 positief kritisch ingestelde medewerkers uit verschillende afdelingen, van uiteenlopende leeftijd en met een verschillende anciënniteit.

Eerst waren er individuele gesprekken met de deelnemers en werden hun werkomstandigheden geobserveerd. De pilootgroep werd heterogeen samengesteld.

Tijdens de kick-off fase werd vervolgens gedurende twee dagen een basisopleiding gegeven waarbij inzichten en vaardigheden werden aangereikt: observatie en identifi-



*“Attitude” lijkt wel een nieuw modewoord op onze site. Het was ook één van de terugkerende onderwerpen tijdens het personeelsevent, zeker wanneer er gesproken werd over veiligheid en beveiliging.*

catie van gevaren, risicoanalyse en coaching. Vooral dit laatste onderdeel kreeg veel aandacht, waarbij dieper op het geven van positieve en corrigerende feedback werd ingegaan.

Daarna kwam de eigenlijke coaching. Er werd telkens gestart met een nulmeting waarbij het instapniveau van de deelnemers werd ingeschaald. In een tijdspanne van ca. 7 weken kreeg elke brigadier dan tijdens 4 individuele sessies een praktijkgerichte begeleiding in het leren toepassen op de werkvloer van de modules die tijdens de basisopleiding aan bod gekomen waren.

Ten slotte werd het uitstapniveau gemeten. De resultaten van de metingen werden nadien aan de brigadiers meegedeeld tijdens een zogenaamde ‘terugkomdag’. Op diezelfde dag ontvingen de deelnemers ook het certificaat van ‘veiligheidscoach’ en een leuk aandenken aan de training.

#### ***Drempels en valkuilen overwinnen***

Uit individuele gesprekken met de brigadiers bleek dat er een zekere schroom is om collega’s aan te spreken over hun eventueel onveilig gedrag. Ook is het niet altijd gemakkelijk voor hen om opmerkingen te richten aan hun overste. Tijdens de coaching werd eraan gewerkt die “drempels” uit te schakelen. Ook op het zogenaamde sandwicheffect, waarbij de brigadiers zich gevangen zouden kunnen voelen tussen mogelijke reacties van arbeiders en hun meesters, hadden de trainers een doeltreffend antwoord. Een gedetailleerde briefing van het voltallige management was hierbij een eerste stap. Mia Lambert: “Gedurende het hele project kregen onze brigadiers

én de Samurai@Work mensen de volledige steun van het management. Een essentiële factor in het welslagen van dergelijk veiligheidsproject. Samen met een blijvende ondersteuning, moet een actieve communicatie ervoor zorgen dat ook de tweede potentiële valkuil wordt vermeden, namelijk het verwateren van het veiligheidsen-

gagement.”

#### ***Positieve aanpak: de sleutel tot succes***

Door af te wijken van de technisch-theoretische informatietoevloed en door te kiezen voor een individuele benadering van medewerkers op hun vertrouwde werkplek, was dit geen saaie bedoening.

#### ***Van pilootgroep naar algemeen project***

Na het geslaagd afsluiten van het pilootproject gaf het management groen licht om te starten met de training en begeleiding van alle brigadiers en meesters. Er zal gedurende twee jaar gewerkt worden in periodes van ca. 5 weken, waarbij telkens nieuwe, kleine groepen gevormd worden. Iedere deelnemer doorloopt gedurende die 5 weken de tweedaagse basisopleiding, gevolgd door 4 individuele begeleidingen van 2 uur in het coachen van veiligheidsgedrag.



Mia Lambert

