

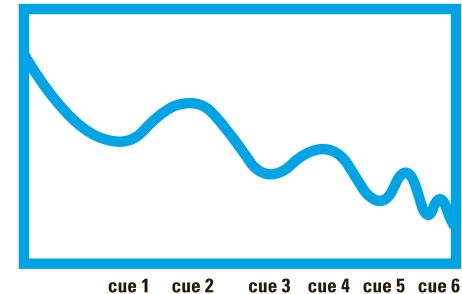
## 6.2 COACH TIP 2: DE VOILÀ! METHODE

Lang niet altijd zal het lukken om zo'n 'passief-ergonomische aanpassing' te verzinnen of in praktijk te brengen. De collega's zullen dan toch iets nieuws moeten gaan doen of, nog lastiger, iets ouds afleren. Het gezond werken met de pc gaat meestal niet vanzelf goed, daar is minimaal enige instructie bij nodig. In de praktijk zie je vervolgens vaak een terugval in het oude ongezonde gedrag. Zeker op de lange termijn is het moeilijk om gezond werken vol te houden. Onder het motto 'je kunt het niet vaak genoeg zeggen' geven we dan bijvoorbeeld een herhalingscursus of schrijven we een stukje in het personeelsblad. We noemen dat 'cues'. Meestal zijn de reacties erg positief ('het is goed om het weer eens te horen!'), maar het blijft toch niet definitief hangen. De goede adviezen gaan daarmee het ene oor in, om na een steeds korter wordende periode het andere weer uit te gaan. En dat is frustrerend, ook voor jou en je collega's.

Wat kunnen we doen aan deze terugval? Het klinkt vreemd maar allereerst schuilt er een gevaar in het feit dat jij als arbodeskundige heel goed, misschien zelfs te goed, weet wat de beste oplossing is voor het probleem van je collega's. Je collega's zijn echter nog niet zo ver. Wanneer je dan tóch probeert je advies door te drukken, uiteraard met correcte

argumenten, dan is de kans groot dat je collega's in eerste instantie jouw advies zullen opvolgen, daarna vervallen in het oude ongewenste gedrag of zelfs weerstand gaan ontwikkelen tegen jouw betwetergedrag. Er ontstaan dan twee kampen. 'Ik' doe er als ergocoach alles aan om duidelijk te maken dat 'zij' hun rug overbelasten als 'zij' op deze manier blijven tillen. En dat schiet niet op.

Gedagsverandering



Het draait uiteindelijk om de 'intrinsieke motivatie', de motivatie die puur vanuit jezelf komt. Collega's veranderen hun gedrag blijvend, alleen als zij dat zelf willen. Niet omdat jij als ergocoach dat wilt. Als dat laatste het geval is spreken we van extrinsieke motivatie.

Een goede methode om die intrinsieke motivatie voor elkaar te krijgen is de Voilà! methode<sup>27</sup>. De Voilà! methode gaat ervan uit dat medewerkers zelf hun werk het beste kennen en daarom ook prima weten hoe ze problemen kunnen oplossen. Wel moeten ze de ruimte krijgen van hun managers om de problemen te signaleren en op te lossen.

In de praktijk betekent de Voilà! methode dat er op afdelingsniveau met enige regelmaat kleine (3 à 5 personen) korte (ongeveer 20 minuten) groepsbijeenkomsten worden georganiseerd. We noemen dat Huddles, naar analogie van de korte time-outs in het American Football. Tijdens een Huddle signaleren, prioriteren (op volgorde van belangrijkheid zetten) de medewerkers zelf knelpunten in hun werk en maken ze afspraken over hoe ze worden opgelost. Ze worden daarbij begeleid door een coach, bijvoorbeeld de ergocoach. Essentieel voor de coach is dat hij of zij niet meer voor de muziek uitloopt, de groep het tempo bepaalt, de coach de kar (waar de collega's van afvallen zodra hij 'm enthousiast begon te duwen) niet meer trekt, maar vooral het proces gaande houdt. Dat betekent wel dat jij als ergocoach je mond houdt, de juiste vragen stelt en het probleem (en de oplossing) neerlegt bij degenen van wie het probleem is (de zogenaamde probleemeigenaren). Dat zijn je collega's.

Een belangrijk stuk gereedschap van de Voilà! coach is het AktieBlok. Nu de collega's tijdens een Huddle de knelpunten hebben gesignaleerd, ze hebben geprioriteerd en ideeën hebben over hoe die opgelost zouden kunnen worden, is het tijd geworden afspraken te maken over 'wie wat wanneer gaat doen'. Deze afspraken kunnen worden genoteerd op het AktieBlok. Bij de volgende Huddle werken deze afspraken als een soort notulen van voorgaande Huddles. Daardoor zijn ze concreet, minder vrijblijvend en is er een deadline.



## COACHEN IS COMMUNICEREN

In de PreGo! Tips op [www.gezondzeker.nl](http://www.gezondzeker.nl) vind je ook tips over communiceren. Zoals deze tien tips om communicatie te bevorderen:

**1** Verwoord je advies volledig.

**2** Geef belangrijke informatie in een rustige omgeving.

**3** Praat niet binnensmonds, articuleer duidelijk.

**4** Kijk je collega aan tijdens het geven van advies.

**5** Houd rekening met de ervaringen van je collega in je advies: benoem de voordelen van de gebruiker.

**6** Ben je ervan bewust dat je lichaam uitstraalt wat je in woord zegt.

**7** Kijk naar de non-verbale reactie van je collega tijdens het uitspreken van je advies.

**8** Luister actief naar het probleem van je collega.

**9** Probeer door het stellen van vragen achter het daadwerkelijke probleem van je collega te komen.

**10** Gebruik de juiste vragen: open of gesloten vragen om de benodigde informatie te krijgen.

Via de Voilà! methode kun je in korte tijd een hele serie verbeteringen doorvoeren waar jij als ergocoach in je eentje nooit aan toe was gekomen. Je doet het immers niet alleen, maar samen. Denk bijvoorbeeld aan het gebruiken van een stasteun bij het geven van eten aan een cliënt in een rolstoel, het geven van een training in het aanleggen van een baby bij borstvoeding, het anders indelen van een voorraadkast en het inzetten van glijzeilen. Leuk is dat de Huddles, die meestal zijn begonnen rondom het onderwerp ergonomie, na verloop van tijd steeds breder worden ingezet. Het gaat dan niet alleen meer over fysieke belasting, maar bijvoorbeeld ook over kwaliteit van zorg, bejegening, logistiek, klimaatbeheersing, werkdruk, zelfredzaamheid, etc. Het geven van ruimte en het vertrouwen aan de collega's om zelf met de eigen knelpunten aan de slag te gaan, werkt kennelijk als een soort vliegwiel. Essentieel is dat de medewerkers eerst, bijvoorbeeld bij een wat concreter onderwerp als ergonomie, hebben ervaren dat zij zelf het verschil kunnen maken. En dat er dus écht wat gebeurt!

#### **VOORWAARDEN VOOR DE VOILÀ! METHODE**

Ervaring met de Voilà! methode heeft geleerd dat er aan een aantal voorwaarden moet worden voldaan om succes te behalen:

1. Managers die ruimte en vertrouwen durven geven aan hun medewerkers om zelf hun werkplek te verbeteren.
2. Spontaniteit en reactievermogen zijn belangrijk. Als een collega een goed idee heeft moet dit vrij snel in meer of mindere mate gehonoreerd kunnen worden. Het mag niet verzanden in een bonnencultuur.
3. De resultaten van de Huddles moeten zichtbaar gemaakt worden. Je collega's zien op deze manier de successen van zichzelf en hun collega's die participeren in andere Huddles en worden zodoende gemotiveerd om door te gaan. Informatie die je daarvoor nodig hebt haal je van de ingevulde ActieBlok blaadjes. Daarop worden immers alle successen en mislukkingen bijgehouden. Communiceer dat vervolgens, bijvoorbeeld via een personeelskrant of op het prikbord, met je collega's.
4. Een goed opgeleide ergocoach. Dat betekent niet dat de ergocoach ook heel veel moet weten. Dat kan namelijk ook een valkuil zijn. Ergocoaches die wat minder intensief, of in elk geval wat minder gericht op pure kennis werken, zullen niet zo

vaak door hun collega's worden gezien als echte deskundigen. De collega's begrijpen goed dat hun ergocoach lang niet alles weet en zullen hem of haar minder snel passief aankijken in afwachting van de oplossing voor hun ergonomische problemen. De ergocoach kan dan makkelijker duidelijk maken dat er sámen naar een oplossing gezocht moet worden. Omdat hij of zij maar een beperkte opleiding heeft zal de ergocoach ook zichzelf minder snel in de deskundigenrol duwen, een betweter worden en daardoor het draagvlak op de afdeling verliezen. Een ergocoach coacht. En met minder kennis kan dat gek genoeg soms makkelijker zijn.



## DE VIJF VOILÀ STAPPEN:

- 1 Inventariseer in een klein groepje (3 à 5 collega's) per functie of afdeling de knelpunten en noteer die ter plekke op de flipover.
- 2 Kies met deze groep hieruit net zoveel knelpunten als er aanwezig zijn.
- 3 Brainstorm kort (ongeveer 3 minuten per knelpunt) over hoe deze knelpunten opgelost zouden kunnen worden.
- 4 Spreek per knelpunt af wie welk probleem wanneer gaat oplossen.
- 5 Noteer dat op het ActieBlok.

Et ... Voilà!