

Het handige EHBO-boekje

Als een veilige werkomgeving je lief is



VROUW@UWV

Netwerk voor vrouwen



Speciale editie
VROUW@UWV, Netwerk voor vrouwen
Bijeenkomst 9 december 2019
Regi Melcherts

Inhoud

1.DANK VOOR JE KOMST!	3
2.PROGRAMMA 9 DECEMBER 2019	4
3.EERSTE HULP BIJ ONVEILIGHEID	5
4.SUCCESVOL BEGRENZEN	8
5.TIMING	11
6.DRAMA VOORKOMEN	12
7.IN DE WINNAARSDRIEHOEK	14
8.DOE JE HET WEL OF NIET?	16
9.7 TIPS & DE GOUDEN TIP	16
10.OVER REGI	18

1. Dank voor je komst!

Het is ons een eer

Het is een eer om je welkom te hebben geheten bij de bijeenkomst EHBO op het werk waar we interactief en inspirerend met elkaar zijn ingegaan op essenties en dilemma's van veilig werken. Dicht bij onszelf blijvend. En vooral, vanuit de vraag wat we kunnen doen bij gevoelens van onveiligheid bij onszelf of bij collega's.

Je hebt verhalen over leeuwen en buffels, campings, merels, de dramadriehoek en de winnaarsdriehoek gehoord. Vervolgens heb je kunnen luisteren naar en leren van de persoonlijke verhalen van vooraanstaande collega's. Je bent in gesprek gegaan met andere deelnemers en hebt kunnen leren hoe je in je winnaarsdriehoek kunt staan bij onveiligheid op het werk: of het nu je collega betreft, of ...jezelf.

We zijn je dankbaar voor je komst

Juist omdat je dagelijks bezig bent met veilig samenwerken, heb je ongetwijfeld een hele waardevolle bijdrage geleverd aan je collega-deelnemers. Omdat we alleen met elkaar kunnen bouwen aan een comfortabel en veilig werkklimaat. We vertrouwen erop dat je naar huis bent gegaan met een aantal nieuwe inzichten die je verrijkt hebben om veilig te werken: met plezier en goed presterend!

Ook bijzondere dank aan

- UWV: voor de gastvrijheid en mogelijkheden om de bijeenkomst EBHO op 9 december te faciliteren
- Marieke Thoomes & Anne-Marie Post, initiatiefnemers EHBO op het werk
- VROUW@UVW, Netwerk voor vrouwen: netwerk voor vrouwen, voor de sponsoring en de actieve bijdrage aan de organisatie van deze thema-middag
- Leonie Cornelissen, Nicole Weijenberg, Irene Vroomans, Monique Dammers: voor hun persoonlijke verhalen in het panel
- Maartje Kemme en haar moderatoren voor hun begeleiding tijdens "De Garage"
- Alle sponsoren en ondersteuners, waaronder onze sponsor FB-DIV, die graag bijdraagt aan een veilig werkklimaat en HRM voor het sponsoren van de catering

Het Handige EHBO-boekje

In dit boekje is Eerste Hulp Bij Onveiligheid als focus gekozen. Een praktisch boekje met een aantal tips hoe je kunt bijdragen aan een veilig werkklimaat. Een handvat om positief en krachtig in je winnaarsdriehoek te gaan staan bij gevoelens van onveiligheid.

Wij wensen je veel plezier met het lezen en werken met Het Handige EHBO-boekje. We hebben het exclusief voor je samengesteld. Je kunt nog eens op je gemak lezen waar we bij stilgestaan hebben. En vooral, wensen wij je veel succes met het mooie werk dat je doet!

Warme groet,

Marieke Thoomes, Anne-Marie Post & Regi Melcherts

2. Programma 9 december 2019

“EHBO op het werk”

Ontvangst en welkom op het hoofdkantoor van UWV in Amsterdam

De intentie

- Groei in bewustzijn om veilig met plezier en goed presterend te kunnen werken.

De drie “Gouden EHBO-regels”

- Zorg goed voor jezelf en zorg voor elkaar
- Wees een OEN
- Durf ook fouten te maken om ervan te leren met elkaar

Opening & inleiding “Succesvol Begrenzen”

Regi neemt je mee via de Afrikaanse savannen naar de dagelijkse werkpraktijk. Hij geeft diepgaande inzichten om drama te voorkomen en tips hoe je in de winnaarsdriehoek kunt handelen.

Persoonlijke verhalen en dialoog “Over essenties en dilemma’s”

Gesprek met o.a. Leonie Cornelissen, Nicole Weijenberg, Irene Vroomans, Monique Dammers.

De garage “Veilig werken en begrenzen”

Aan de hand van praktijk casuïstiek ga je met een groepje collega’s werken aan EHBO in de winnaarsdriehoek. We werken met de GARAGE-methode. Maartje Kemme coördineert deze mooie manier van samenwerken.

EHBO op het werk: De wijze L.E.S.

We delen onder leiding van Regi de Leerpunten, Eye-openers en Stof tot Nadenken.

Borrel & hapje

Gezellig napraten, ervaringen delen, netwerken en nieuwe ideeën uitwisselen.

3. Eerste Hulp Bij Onveiligheid

Als een veilige werkomgeving je lief is

In gezonde organisaties is het meer dan geaccepteerd dat mensen plezierig en goed presterend samenwerken in een veilige werkomgeving. Met een veilige werkomgeving bedoelen we dat collega's zich fysiek, mentaal, emotioneel, sociaal en spiritueel veilig voelen op het werk. In gezonde organisaties beseffen alle deelnemers dat zij een persoonlijke bijdrage leveren aan een veilige werkomgeving. Kortom, persoonlijk en met respect voor elkaar meewerken aan een veilig werkklimaat is vanzelfsprekend in deze organisaties.

Institutionaliseren werkt vaak averechts

Als een organisatie alleen beschikt over bestuurlijke, (vak)inhoudelijke of communicatieve kennis dan is dat ontoereikend om succesvol een veilig werkklimaat te creëren. En ook het institutionaliseren van veiligheid door middel van vertrouwenspersonen, procedurering en regelgeving, blijkt weinig en regelmatig averechts bij te dragen aan een veilig werkklimaat. Zeker daar, waarbij onderhuidse dreigingen of zelfs angstculturen spelen. Juist de vragen hoe we veilig met elkaar samenwerken en hoe we met elkaar omgaan bij gevoelens van onveiligheid, zijn voor iedere leidinggevende, iedere collega, iedere leverancier en klant van belang. En terecht!

Persoonlijke bewustwording

Persoonlijke bewustwording van veilig in contact zijn met jezelf en veilig in contact zijn met ander(en), helpt jou en je collega's om veiligheid op het werk te bevorderen. Om diepere inzichten te hebben in hoe we effectiever kunnen communiceren en zo een veiliger werkomgeving kunnen creëren, zullen we ons meer bewust moeten zijn van menselijke interacties als we samenwerken. Dit doen we door het echte gesprek te voeren. Dit is essentieel voor ieder die dagelijks samenwerkt met mensen. Voor leden van de Raad van Bestuur, leidinggevenden, collega's, flexwerkers tot en met externe leveranciers en klanten.

Het echte gesprek

In gezonde organisaties is het echte gesprek de sleutel om met elkaar het contact aan te blijven gaan. Juist bij meningsverschillen en bij gevoelens van onveiligheid, irritatie, machteloosheid en hulpeloosheid. Immers uit contact gaan, leidt per definitie tot toename van onveiligheid. Het aangaan van het echte gesprek vraagt moed. En moed betekent ook dat we onze angsten onder ogen durven te zien en toch dat contact aangaan. En hoe doen we dat?!

De praktijk

“Wat doen we als we merken dat een collega zich niet veilig voelt op het werk? Stel je voor dat een collega ziet die iets negatiefs overkomt in contact met collega's en/of leidinggevenden, waarbij je voelt: dit is niet OK! Of: je hoort over een directe collega dat zij beschuldigd wordt van onrechtmatig handelen, terwijl je weet dat het anders ligt. Stel je voor dat je via, via hoort dat er over jouw werkwijze negatief gekletst wordt? Of: collega's pesten je door je voortdurend te negeren?”

Gaan we erop af? Wat gaan we dan doen? Welke kant kiezen we? Gaan we ertussen staan? Voelen we ons zelf comfortabel genoeg om iets te doen? Of, is het makkelijker en wellicht veiliger om niets te doen? Hoe bieden we Eerste Hulp Bij Onveiligheid voor de ander?

En, wat doen je als je jezelf niet comfortabel voelt op je werk? Maak je het bespreekbaar? Met wie? Wat mag je van je collega's, leidinggevende en de organisatie verwachten? Hoe kun je goed voor je zelf zorgen? Eerste Hulp Bij Onveiligheid voor jezelf?

Iedereen kan wel eens in een van de bovenstaande praktijksituaties terecht komen. In een gesprek, tijdens een vergadering, op de gang, via intranet en zelfs wanneer je in de media belandt. Het zijn situaties die vaak meerdere vragen oproepen. Is het van jou of van de ander(en)? Kom je in actie of niet? Wat doe je en hoe doe je het dan? Komt je eigen veiligheid in het geding? Voelt het als een dilemma? Voel je je machteloos? Angstig? Kan je op hulp en steun rekenen? Kun je er met zijn allen positief uit komen? Vechten, vluchten, bevriezen of het echte gesprek aangaan? Het draagt bij aan een veilige werkomgeving om te beseffen dat er altijd meerdere opties zijn om met deze situaties om te gaan. Niet altijd even makkelijk, maar wel mogelijk.

De ontvanger bepaalt

Een van de valkuilen in de praktijk op het werk is dat we onderschatten of overschatten wat de gevoelsmatige impact is op onszelf of op de ander van uitspraken, gedrag of gebeurtenissen. Wat voor de een voelt als een futiliteit, kan voor de ander in hoge mate een gevoel van onveiligheid geven. Of sterker nog, wat voor ons een directe duidelijke boodschap is die veel veiligheid biedt, kan voor de ander(en) voelen als een persoonlijke afwijzing.

Het leiderschap en management in de organisatie, onze plek in de organisatie, de wijze, toon en de intensiteit van uitspraken en gedragingen, de mate waarin we ons geïsoleerd of gesteund voelen en ook eerdere levens- en werkervaringen, zijn allemaal factoren die meespelen in welke mate we ons onveilig kunnen gaan voelen. Hoe we ontvangen, bepaalt de impact. Zelfs onze opvoeding en jeugd kunnen een rol meespelen bij de vraag in hoeverre we ons veilig, dan wel onveilig voelen.

NIVEA: Niet Invullen Voor Een Ander

We kunnen eigenlijk niet weten hoe een ander zich voelt en wat de impact is voor anderen van menselijke interacties en gedragingen op het werk. Het draagt bij aan een veilige werkomgeving om te beseffen dat invullen voor een ander miskenning in de hand werkt. En, het draagt ook bij om te beseffen dat we van anderen niet mogen verwachten dat zij weten hoe we onszelf voelen. In veilige werkomgevingen bij gezonde organisaties gaan we het echte gesprek aan om te vragen of te checken bij de ander wat de impact is geweest van een bepaalde uitspraak of gebeurtenis. En als het onszelf betreft, geven we uiting aan hoe uitspraken, gedragingen en gebeurtenissen bij ons zijn binnengekomen en hoe we die ervaren: veilig of onveilig.

Eerste, tweede en derde graad gevoel van onveiligheid

Gevoelens van onveiligheid kun je, net zoals bij brandwonden, bevragen en graderen: graad 1, 2 en 3. Hoe intenser het gevoel van onveiligheid, hoe hoger de graad. En een gevoel van onveiligheid nemen we voor waar aan, immers de ontvanger bepaalt. In gezonde organisaties komen gevoelens van onveiligheid op een natuurlijke manier voor. Het mooie is dat ze besproken mogen en kunnen worden, want ieder in de organisatie vertrouwt op de positieve intentie van zichzelf en de ander: veilig met plezier en goed presterend werken.

1. Lichte gevoelens van onveiligheid: de schuurwondjes die makkelijk genezen en meestal vanzelf overgaan. Je houdt in de gaten of het goed herstelt en zorgt ervoor dat je een volgende keer geen schuurwonden aan de samenwerking overhoudt;
2. Matige gevoelens van onveiligheid: de meer pijnlijke en open wonden die je goed schoonmaakt. Anders gaan ze ontsteken. Je kunt hier zelf veel aan doen door een aantal keer de wond te verzorgen en de juiste aandacht geven. Je bespreekt in de samenwerking hoe je wonden kunt voorkomen in de toekomst;
3. Ernstige gevoelens van onveiligheid: de zeer pijnlijk en schadelijke wonden die een dokter nodig hebben of direct naar de spoedeisende hulp verwezen dienen te worden. Anders genezen ze niet en hebben ze ernstige kans op complicaties. Je zorgt dat de juiste mensen meedenken en steun bieden om de veiligheid in de samenwerking positief te herstellen.

4. Succesvol begrenzen

Een heldere grens, is de basis voor een veilige verbinding

Plezierig en succesvol samenwerken, vraagt het respecteren van grenzen. Wat essentieel is, is dat de grens dan aan twee kanten helder is. In de dynamische samenwerking met klanten, collega's, binnen teams en organisaties, is persoonlijk leiderschap een belangrijke sleutel. De kennis, kunde en kunst om succesvol en helder te begrenzen: op een veilige en positieve manier. Zoals leeuwen en buffels dat kunnen en zoals het vaak op de camping gaat.

Het verhaal van de Leeuwen en de Buffels

Twee maanden geleden was ik voor onze special Persoonlijk Leiderschap in Zuid-Afrika. Afrika, het land waar de oorsprong van de mensheid ligt, op de oude gronden met oude zielen. Diep in the bush. Op de tweede dag van het programma 's ochtends vroeg om 5.30 uur, reden we het hek van de lodge uit om op gamedrive te gaan. In open jeeps reden we over de savannes. Heerlijk wakker wordend in de opkomende zonnestrallen, de geuren van Afrika en de "ont-moetingen" met het wild in de natuur. Eerst genietend van olifanten, prachtige giraffen en zebra's. Na een half uur stonden we oog in oog met een groep van 8 leeuwen met 10 cups, heerlijk chillend met elkaar in een steeds warmer wordende zon....

Na een kwartier zagen we een grote stofwolk achter een heuvel vandaan komen. De stofwolk kwam dichterbij en we zagen geleidelijk een grote groep buffels opdoemen. Een indrukwekkende groep van meer dan 300 buffels: de grote sterke volwassen bulls, de oudere en zwakker wordende buffels en, natuurlijk ook de jonge babybuffels die dicht bij hun moeders veilig waren.

Hoe dichterbij ze kwamen, hoe duidelijker we ze zagen, hoorden en roken. Het kon niet uitblijven, de leeuwen kregen ze in de gaten. Ze gingen over in de jachtstand...steeds meer gefocust op de oudere en de kwetsbare babybuffels.

*We waren getuige van een confrontatie...
Tussen jagende leeuwen en doortrekkende buffels....*

De leeuwen slopen tussen het hoge gras naar de goede posities om toe te slaan. Maar juist toen de leeuwen wilden toeslaan, zagen we hoe mooi buffels succesvol begrenzen....

De oudere buffels en vrouwelijke buffels renden met hun jongen weg van de leeuwen, weg van het gevaar...en bijna tegelijkertijd zien we een directe tegengestelde beweging van de grote bulls. Zij vielen de leeuwen met elkaar in cordon aan. Hoe indrukwekkend! Geen buffel, raakte geïsoleerd en daardoor kwetsbaar. De kwetsbaren werden beschermd door de moedige begrenzing die de bulls aanbrachten. De leeuwen probeerden het nog twee tot drie keer en kozen om zich te trekken. Een heldere grens was met moed en op een actieve duidelijk gemaakt. We zagen de harmonie en rust op de savanne terugkeren. De leeuwen weer chillend en de kudde doortrekkend.

Bron: Special Persoonlijk Leiderschap, Zuid-Afrika, 2019.

De wijze L.E.S. van de leeuwen en de buffels

De savanne is te vergelijken met onze werkomgeving. We leren van de leeuwen en de buffels dat wanneer we in elkaars ruimte komen, interacties en confrontaties ontstaan. In deze interacties kunnen de grenzen van veiligheid in het geding komen. Voor de kudde buffels, voor de individuele leden van de kudde, voor de kwetsbare leden van de kudde in het bijzonder. Ook voor de leeuwen en hun cups kan de veiligheid in het geding komen. De jagende leeuw laat haar cups achter. Als ze niet jaagt, zullen haar cups ondervoed raken. Dit is een natuurlijk gevolg van vele interacties in een leefomgeving. Zoals interacties en confrontaties in werkomgevingen ook goede natuurlijke verschijnselen zijn. Botsen mag...

We leren dat niet alle leden in de kudde voortdurend sterk genoeg zijn om een grens aan te brengen. De kwetsbare baby- en oudere buffels hebben soms bescherming nodig en worden dan onder de hoede genomen. Ook de cups van de leeuwen hebben dit nodig. Het grootste gevaar voor kwetsbaren is dat zij geïsoleerd raken. Dan wordt het echt gevaarlijk voor ze. Als we in de werkomgeving collega's met gevoelens van onveiligheid verwijzen naar een vertrouwenspersoon, kan dat steun en kracht geven als deze goed onder de hoede genomen wordt. Het kan ook het gevoel van isolement versterken, het echte gesprek moeilijker en situatie gevaarlijker maken omdat de verbinding afneemt. Mensen steeds meer uit contact gaan. Voorbeelden van klokkenluiders, mensen in conflict en bij langdurig verzuim in organisaties laten beiden zien. En, de ontvanger bepaalt.

We leren ook dat het aanbrengen en duidelijk maken van een grens een actieve houding vraagt. Succesvol begrenzen vraagt moed en samenwerking. Dat doe je met elkaar succesvoller dan alleen. De buffels weten hoe te handelen in het moment van de bedreiging. Er is niet een buffel die een handboek met regels geraadpleegd heeft of naar een bureau voor integriteit is gegaan. Dat kan alleen achteraf als de grenzen overschreden zijn. En vaak zelfs te ver en te lang overschreden zijn. De kwetsbare buffels worden onder de hoede genomen door hun moeders of door hun vaders. Zij raakten niet geïsoleerd. Wel hebben de buffels allemaal een (levens)cursus EHBO gehad, het EHBO-diploma, en weten daardoor hoe ze goed met bedreigingen kunnen omgaan in het moment.

Want een veilige werkomgeving is niet vanzelfsprekend, het vraagt een actief aandeel.

Veilig werken is dus niet te vatten in handboeken en regels die in een lade liggen of op intranet staan, zonder ermee in de praktijk geoefend en geleerd te hebben. Gezonde organisaties vragen van iedere deelnemer actief bewustzijn in persoonlijk leiderschap over hoe ze kunnen en mogen handelen in het moment bij (beginnende) gevoelens van onveiligheid. Het vraagt kennis, oefening, vaardigheden, stimulans en succeservaringen. Een "EHBO-diploma", een "rijbewijs" dat ieder lid van de kudde gegund is. Net zoals we tijdens onze EHBO-cursussen bij het Rode Kruis geleerd hebben hoe we voor onze eigen veiligheid hebben te zorgen, die van de omstanders en dan voor het slachtoffer. Een heldere grens, is de basis voor een veilige verbinding.

Het verhaal van de camping

Ben je wel eens gaan kamperen op een camping in Italië? Je rijdt met je jonge kinderen naar Italië. Overal onderweg houd je je kinderen in de gaten en laat ze niet alleen. En dan sta je voor de slagboom van de camping. Deze gaat omhoog en je rijdt tien meter naar binnen: de slagboom sluit achter je. Op dat moment voel je je veiliger, je bent op je reisbestemming aangekomen. Je bent verbonden met de camping waar een collectieve veiligheid heerst. Net zoals in een kudde buffels. Je kinderen mogen lekker gaan spelen in de speeltuin en je loopt naar de receptie om een plek op de camping te vragen. Je ontmoet de beheerder, je wordt welkom geheten en je krijgt plek 14 in straatje C. Dat voelt goed. Je weet dat je je caravan of tent neer kunt zetten en je welverdiende vakantie kunt vieren.

Je rijdt naar straatje C en vindt plekje 14, tussen plekje 13 en 15. En wat zie je tot je grote vreugde? De waslijn van je burens aan de ene kant en de waslijn met de was eraan van je burens aan de andere kant hangen al. De waslijnen, de heldere grenzen die ervoor zorgen dat je wel twee keer nadenkt, voordat je je haring onder de lijn door op de plek van je burens in het gras slaat. En je weet dat dat wederzijds is.

Bron: mijn eigen vakantie in Italië, 2017.

De wijze L.E.S. van de camping

De waslijn, is een prachtig symbool voor een heldere grens. Je kunt kiezen of je je waslijn laag of hoog hangt. Of je een enkele of een dubbele ophangt. Je kunt ook kiezen hoeveel was je aan je lijn ophangt. Hoe meer was aan de lijn, hoe meer behoefte aan privacy. Hoe minder was aan de lijn, hoe meer behoefte aan openheid. Een prachtige manier om het contact met je burens te begrenzen. Dit maakt dat mensen op een camping veilig naast en met elkaar vakantie kunnen vieren. En dit, terwijl ze volledig kunnen verschillen in land van herkomst, opleidingsniveau, hobby's, gezinssamenstellingen en leeftijden. De waslijn maakt contact mogelijk, ook voor het veilige, echte gesprek. De waslijn vraagt expliciet om elkaars grenzen te respecteren.

In een gezonde organisatie met een veilige werkomgeving, is de camping goed geregeld. Ieder neemt zijn waslijnen, lees: heldere grenzen, mee. Ieder hangt de eigen was op en haalt deze er ook weer af. In veilige samenwerkingen vragen mensen elkaar op de koffie. Je kunt bijvoorbeeld je buurman vragen om een kopje koffie te komen drinken (Nederlands gewoonte). Of je buurvrouw vragen een wijntje te komen drinken (Frans gewoonte). Of het hele gezin van je burens vragen mee te eten (Surinaams gewoonte). In gezonde organisaties respecteren mensen elkaars gewoontes in de samenwerking. Een heldere grens is de basis voor een veilige verbinding.

5. Timing

Timing

EHBO, Eerste Hulp Bij Onveiligheid, werkt het krachtigst, voordat symptomen van onveiligheid aanwezig zijn. Onder het motto: "Voorkomen is beter dan genezen", kun je de waslijnen en de was ophangen. Je buurman zal netjes vragen of het OK is dat hij over jouw plekje loopt om zijn stroomkabeltje te verleggen. In gezonde organisaties wordt vooraf aandacht en tijd geïnvesteerd om elkaars waslijnen te leren kennen.

EHBO, als het om veilig werken gaat, werkt vervolgens het makkelijkst in het moment als de gevoelens van onveiligheid zich aandienen. Dit geldt voor graad 1, 2 & 3. Bijvoorbeeld: een leidinggevende die een vervelende opmerking maakt, een collega die langsloopt zonder je te groeten of een klant die je onheus bejegend. In gezonde organisaties zijn we ons ervan bewust dat hoe eerder we uiting geven aan het schuren of schenden van onze veiligheid, hoe makkelijker en beter we het kunnen oplossen.

EHBO, als het om herstel van veilig werken gaat, werkt het beste met gebruikmaking van de 24-uursregel, nadat de onveilige ervaring heeft plaatsgevonden. Het kan altijd gebeuren dat iemand (on)bewust tegen je waslijn aanloopt. Soms zo hard, dat deze zelfs breekt. Je merkt dan pas 's avonds bij het thuiskomen wat een gebeurtenis, uitspraak of gedraging van deze leidinggevende of collega voor je heeft betekent. Een kapotte waslijn. Je beseft pas later wat het met je heeft gedaan. In gezonde organisaties wordt het echte gesprek binnen 24-uur gepland of gevoerd om herstel van de veiligheid te bewerkstelligen, elkaar herstelkansen te geven en met elkaar te leren waar de waslijnen hangen.

6. Drama voorkomen

Waar ik niet in geloof.... als het om veilig werken gaat

Ik geloof niet dat we een blik "-kundigen" moeten opentrekken die beschouwend praten over...."je moet dit", "het kan niet zo zijn dat"...."moet je maar voor jezelf opkomen"...."het is belachelijk dat"...."dat is voor de afdeling integriteit"...of "je moet dan maar de vertrouwenspersoon consulteren". En ik geloof ook niet in dikke rapporten met ingewikkelde analyses, die niets meer veranderen aan die momenten, die onveilige momenten, en de impact die ze kunnen hebben: graad 1, 2 of 3.

Allereerst vinden deze gesprekken en analyses vaak veel te laat plaats. Soms weken of maanden na de 24-uurs regel. Bovendien is het gevoel van onveiligheid vaak onnodig verergerd, cq. geëscaleerd, omdat gewoonweg het onveilige gedrag in de interacties door blijft gaan. De waslijnen worden niet gezien, niet gerespecteerd. De gevoelens van onveiligheid verergeren vaak van graad 1 naar graad 3. De crux: de interactie herstelt niet!

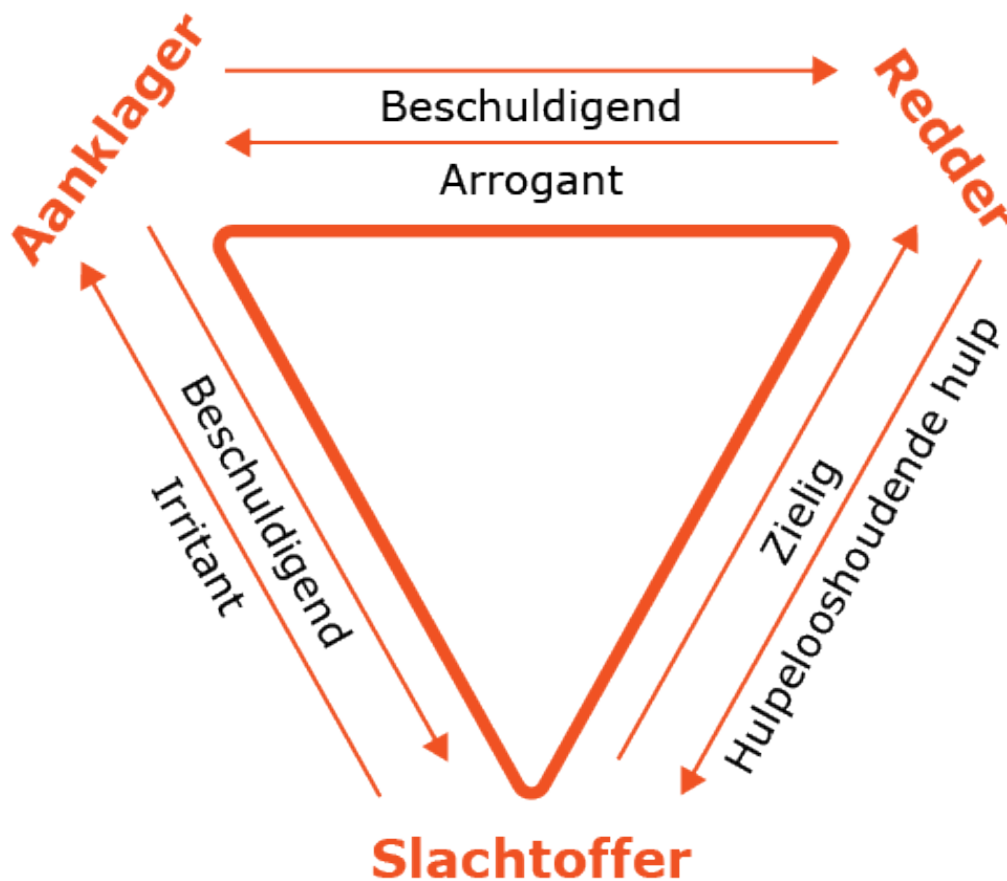
Waar verstarring heerst, komt de veiligheid nog meer in het geding

In samenwerkingen komen natuurlijk regelmatig, al dan niet uitgesproken, meningsverschillen en gevoelens van onveiligheid voor. Net als in de savanne bij de leeuwen en de buffels. De emoties kunnen en mogen hoog oplopen. Dit kan positief zijn als de lucht wordt geklaard en zaken worden verhelderd. Dit leidt tot nieuwe energie voor alle betrokkenen. Echter, een onveilige situatie die niet goed geklaard wordt, die niet hersteld wordt of waarvan niet geleerd wordt, raakt niet alleen de betreffende collega. Het kan als een olievlek doorwerken in de organisatie.

Hoe meer belangen, personen, emoties, behoeften én talloze niet-zichtbare aspecten meespelen, hoe meer onveilige ervaringen er kunnen plaatsvinden. En, hoe moeilijker de te respecteren grenzen zichtbaar blijven. Met als gevolg dat er voor betrokken collega's steeds minder invloed is om herstel van veiligheid te bereiken: met toenemende gevoelens van machteloosheid, onzekerheid, irritatie, frustratie, teleurstelling, angst en twijfel.

De dramadriehoek

Mensen schieten veelal in de switchende rollen van de dramadriehoek, waarin het persoonlijk leiderschap en het actieve eigen aandeel steeds minder genomen worden. De kenmerkende rollen, zijn als volgt te duiden in de Slachtofferrol, de Aanklagersrol en Reddersrol.



De Slachtofferrol

- Kenmerken: klagend, passief, een hulpeloze houding aannemend.
- Uitspraken: "Het overkomt me", "ik kan er niets aan doen", "ik weet me geen raad"
- Effect op de anderen: zielig of irritant

De Aanklager

- Kenmerken: verwijtend, ongenoegen uitsprekend, jij-bakken
- Uitspraken: "Jij die altijd...", "jij die nooit", "wat ben jij een....!"
- Effect op de anderen: beschuldigend, kleinerend

De Redder

- Kenmerken: ongevraagd en ten koste van zichzelf Hulpeloos Houdende Hulp bieden
- Uitspraken: "Ik weet wel wat goed voor jou is", "Weet je wat jij moet doen..."
- Effecten op de anderen: betweterig en arrogant, hulploos en passief houdend

Het gesprek en alle communicatie verloopt steeds ingewikkelder, vaak emotioneler en de kansen op een goede afloop nemen drastisch af. De cultuur van de organisatie speelt vaak een rol bij de instandhouding en escalatie van de ontstane onveiligheid. Vaak met patstellingen, verstarring, gevoelens van tegenwerking en zelfs conflicten tot gevolg. EHBO, die zich alléén richt op de collega die zich onveilig voelt, stagneert regelmatig tot hoogoplopende conflicten, verzuim en ontslag. Dit blijkt uit de vastgelopen arbeidsconflicten en de daaruit volgende grote hoeveelheid aanvragen van procedures bij de rechtbanken.

7. In de winnaarsdriehoek

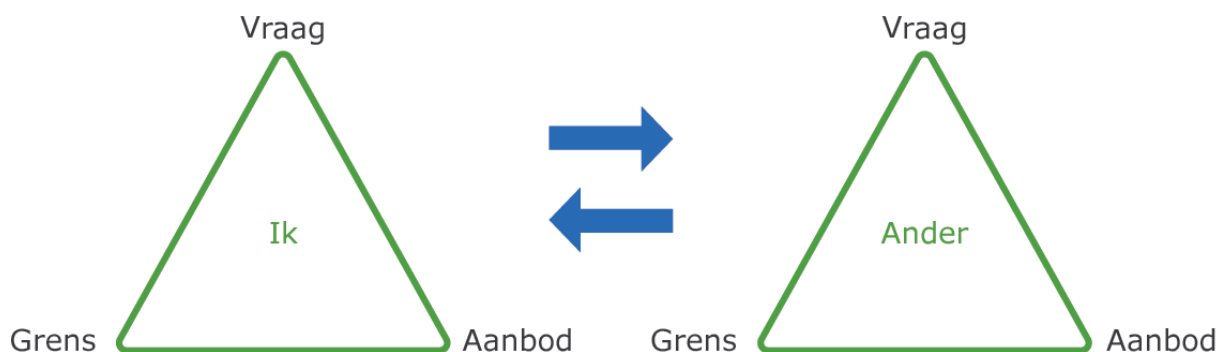
Waar ik wel in geloof...als het om veilig werken gaat

Ik geloof wel, in het dicht bij onszelf houden van ons persoonlijk leiderschap en ons actieve aandeel in het bijdragen aan een veilige werkomgeving. Ik geloof wel in de vraag wat hebben we of wat heb ik nodig om veilig te werken. Ik geloof wel in de vraag wat we nodig hebben om met elkaar veilig te werken. Ik geloof in de vragen wat we liever niet hebben en waar onze grenzen liggen en waslijnen hangen. En, ik geloof ook in de vraag: "Hoe kan ik goed voor mijn eigen veiligheid en die van de ander(en), mijn collega's, leidinggevenden, klanten en leveranciers zorgen?"

Leiderschap is samenwerken in de winnaarsdriehoek!

Veiligheid & bilateraal contract

...Winnend samenwerken...



Contact + Contract

Kansen om veilig te werken

Het helpt als we bij gevoelens van onveiligheid gerichte tools gebruiken om de veiligheid en openheid in het contact vooraf te bevorderen of in het moment of na afloop te herstellen. Werken in de winnaarsdriehoek richt zich op het positief beïnvloeden van de interactie. De winnaarsdriehoek kenmerkt zich door een persoonlijke leiderschap- en leerstrategie en is bruikbaar bij graad 1, 2 en 3 en in complexe en hoogopgelopen conflicten. Het is een zeer praktische tool met drie eenvoudige vragen die ons helpen uit de dramarollen te bewegen of deze te voorkomen.

IK	DE ANDER
VRAAG Wat heb ik nodig van de ander? Wat is mijn vraag aan de ander? Wat is mijn behoefte?	VRAAG Wat heeft de ander nodig van mij? Wat is de vraag van de ander aan mij? Wat is de behoefte van de ander?
GRENS Wat heb ik liever niet? Wat is mijn grens? Waar is mijn waslijn?	GRENS Wat heeft de ander liever niet? Wat is jouw grens? Waar is jouw waslijn?
AANBOD Wat kan ik zelf doen? Wat is mijn aanbod? Wat is mijn intentie	AANBOD Wat kan jij doen? Wat is jouw aanbod? Wat is jouw intentie?

Werken met de winnaarsdriehoek, geeft een positieve wending naar een veilige werkomgeving. Of we nu onze collega willen helpen die zich onveilig voelt, of wanneer we onze eigen veiligheid in het geding is. Het werken met de winnaarsdriehoek bestaat uit drie stappen:

1. Veilig contact maken: met jezelf en de ander(en)
2. Onderzoeken: wat is mijn winnaarsdriehoek? Wat is de winnaarsdriehoek van de ander?
3. Verbinden: hoe maken we met elkaar een bilateraal contract?

Stap 1: Veilig contact maken voor ieder

De eerste stap is gericht op het bereiken van een veilige basis voor alle gesprekspartners en vormt een cruciaal begin. We heropenen het contact: de verstarring vermindert en we creëren ruimte.

Stap 2: Onderzoeken van elkaars winnaarsdriehoeken

De tweede stap is het onderzoek van elkaars winnaarsdriehoeken. Luisteren naar elkaars behoeften, elkaar grenzen en elkaars intenties en bereidheid tot actie. Het inzetten van de Strategische Coach Matrix of de Strategische Mediation Matrix kan voor gevorderden een prima instrument zijn om in te zetten bij deze stap.

Stap 3: De nieuwe verbinding

De laatste stap, is het verbinden van de winnaarsdriehoeken, het contract-“eren”. Je maakt bilaterale contracten, waarbij vraag, aanbod en grenzen voortdurend op elkaar afgestemd worden. We noemen dit Winnend Samenwerken aan een veilige omgeving.

8. Doe je het wel of niet?

De kernvragen

- Wat doen we als we merken dat een collega zich niet veilig voelt op het werk?
- En, wat doen we als ons zelf niet comfortabel voelen op ons werk?
- Ga we erop af? Maken we het bespreekbaar?

Het verhaal van het mereltje

Er was eens een man die op de derde verdieping van zijn appartement woonde. Iedere ochtend dronk hij een kopje koffie. Hij kon dan net de rand van zijn balkon zien. Het was voorjaar. Op een ochtend zag hij een jong mereltje op de rand van zijn balkon zitten. Het mereltje dacht: “Doe ik het wel of doe ik het niet?”, “Doe ik het wel of doe ik het niet?”, “Doe ik het wel of doe ik het niet?”.

De volgende ochtend, zag hij weer het jonge mereltje zitten op de rand van zijn balkon: “Doe ik het wel of doe ik het niet?” “Doe ik het wel of doe ik het niet?” “Doe ik het wel of doe ik het niet?”.

De derde ochtend zag de man dat het mereltje weg was. Niet op de rand van zijn balkon, maar vliegend zonder de vraag: “Doe ik het wel of doe ik het niet?”. Bron: Op verhaal komen, Wiebe Veenbaas, 2016.

9. 7 TIPS & de Gouden Tip

TIP 1: IN GEZONDE ORGANISATIES

1. Is het normaal dat mensen plezierig en goed presterend samenwerken in een veilige werkomgeving, zowel fysiek, mentaal, emotioneel, sociaal als spiritueel
2. Wordt vooraf aandacht en tijd geïnvesteerd om elkaars waslijnen te leren kennen
3. Mogen botsingen voorkomen en worden deze gezien als natuurlijke verschijnselen van samenwerken
4. Komen gevoelens van onveiligheid op een natuurlijke manier voor. Het mooie is dat ze besproken mogen en kunnen worden, want ieder in de organisatie vertrouwt op de positieve intentie van zichzelf en de ander: veilig met plezier en goed presterend werken
5. Zijn we ons ervan bewust dat hoe eerder we uiting geven aan het schuren aan of schenden van onze veiligheid, hoe makkelijker we het kunnen oplossen
6. Is het echte gesprek de sleutel om met elkaar het contact aan te blijven gaan. Juist bij meningsverschillen en bij gevoelens van onveiligheid, irritatie, machteloosheid en hulpeloosheid
7. Vraagt het aangaan van het echte gesprek moed. En moed betekent ook dat we onze angsten onder ogen durven te zien en toch het contact aangaan
8. Wordt bij onveiligheid het echte gesprek binnen 24-uur gepland of gevoerd om herstel van de veiligheid te bewerkstelligen, elkaar herstelkansen te geven en met elkaar te leren waar de waslijnen hangen.

TIP 2: JE BENT OK: BLIJF DICHT BIJ JEZELF

1. Door veilig in contact met jezelf en met de ander(en) te blijven
2. Door actief aan je persoonlijk leiderschap te blijven werken. Dat is een belangrijke sleutel in samenwerkingen met klanten, collega's, binnen teams en organisaties
3. Door de Drie Gouden EHBO-regels voor ogen te houden
 - a. Zorg goed voor jezelf en zorg voor elkaar
 - b. Wees een OEN
 - c. Durf ook fouten te maken om ervan te leren met elkaar

TIP 3: DE ONTVANGER BEPAALT

1. NIVEA: Niet Invullen Voor Een Ander. We kunnen eigenlijk niet weten hoe een ander zich voelt en wat de impact is voor anderen op het werk.
2. Gevoelens van onveiligheid kun je, net zoals bij brandwonden, aangeven in graad 1: licht; graad 2: matig; graad 3 ernstig
3. Hoe intenser het gevoel van onveiligheid, hoe hoger de graad
4. Hoe we ontvangen, bepaalt de impact. Wat voor de een voelt als een futiliteit, kan voor de ander in hoge mate een gevoel van onveiligheid geven

TIP 4: TIMEN EHBO

1. Voordat symptomen van onveiligheid aanwezig zijn
2. In het moment als de gevoelens van onveiligheid zich aandienen
3. Binnen 24 uur nadat de onveilige ervaring heeft plaatsgevonden om de veiligheid te herstellen en ervan te leren

TIP 5: DRAMADRIEHOEK VOORKOMEN

1. Mensen schieten bij miskennis en onveiligheid veelal in de switchende rollen van de dramadriehoek, waarbij het actieve aandeel steeds minder genomen worden
2. De kenmerkende rollen, zijn de Slachtofferrol, de Aanklagersrol en Reddersrol

TIP 6: IN DE WINNAARSDRIEHOEK

1. We stellen de vraag aan onszelf en aan de ander wat we van elkaar nodig hebben om veilig te werken
2. We geven onze grenzen aan elkaar aan door te vragen wat we liever niet hebben
3. We vragen elkaar wat we elkaar kunnen bieden en we maken bilaterale afspraken

TIP 7: VEILIG SAMENWERKEN IS ACTIEF

1. Het vraagt een actieve houding. Een veilige werkomgeving is niet vanzelfsprekend, daar hebben we allemaal aan te werken
2. Is de dramadriehoek voorkomen en in de winnaarsdriehoek het gesprek aangaan
3. Is het besef dat een heldere grens, de basis is voor een veilige verbinding. Het is essentieel dat de grens dan aan twee kanten duidelijk gemaakt is
4. Succesvol begrenzen vraagt moed en samenwerking
5. De waslijn, is een prachtig symbool voor een grens. Je kunt dan ook kiezen hoeveel was je aan je lijn ophangt
6. Werkt het beste met gebruikmaking van de 24-uursregel
7. Het is het besef dat het gevaar voor kwetsbaren is dat zij geïsoleerd raken. Dan wordt het echt gevaarlijk voor ze.

GOUDEN TIP

"Persoonlijk Leiderschap is de sleutel voor veilig samenwerken!"

10.Over Regi

Regi Melcherts is partner bij SCG | Strategisch Coachen Groep. In zijn werk geeft hij bij SCG Academie opleidingen over coachen, mediation en persoonlijk leiderschap. Hij houdt zich daarnaast bezig met executive- & lifecoaching, team- & organisatie coaching. En, hij leidt multidisciplinaire teams die zich richten op arbitrage, conflictcoaching, mediation en onderhandeling bij complexe en hoogopgelopen conflicten.

Veiligheid in contact met jezelf en anderen, het stapsgewijs bereiken van diepere inzichten, het talent om toeval te ontdekken, het maken van groeispurongen, het openen van rijkdommen aan mogelijkheden, de kracht van de eenvoud en momenten van verwondering, tekenen zijn werk.

Regi Melcherts

SCG | Strategisch Coachen Groep
Biltseweg 8
3735 MC Bosch en Duin
030-888 51 31
www.strategischcoachen.nl



Het handige EHBO-boekje

Speciale editie
VROUW@UWV, Netwerk voor vrouwen
Bijeenkomst 9 december 2019
Regi Melcherts

