

Samenvatting Dossier Veilig Gedrag

Wat verstaan wij onder 'Veilig gedrag'?

Gedrag bestaat uit drie aspecten of elementen: (1) een prikkel of signaal – dit komt vaak van buitenaf maar de prikkel kan ook van binnenuit komen (trek, dorst, enzovoort); (2) de verwerking van de prikkel tot een respons; (3) een respons. De respons is doorgaans het waarneembare gedrag en dus datgene wat men doorgaans gedrag noemt.

Burke et al. (2002) ontwikkelden de Generieke Veiligheid Prestatie Schaal die bestaat uit vier componenten; deze zou men aldus als kenmerken van veilig gedrag kunnen beschouwen.

1. Gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen;
2. Werkpraktijken erop nahouden die risico's verlagen;
3. Gezondheids- en veiligheidsinformatie communiceren;
4. Werknemersrechten en -verantwoordelijkheden uitoefenen.

Om veilig gedrag te bewerkstelligen of te bevorderen is kennis nodig van theorieën en gedragsmodellen die beschrijven hoe gedrag tot stand komt en, op basis daarvan, mogelijk beïnvloed kan worden. Er is echter geen algemeen aanvaarde theorie of zienswijze voor een uitputtende beschrijving of beïnvloeding van gedrag.

Hoe is gedrag te begrijpen en te beschrijven?

Dit kennisdossier beschrijft gedrag vanuit verschillende perspectieven ([neuro]-Psychologie, Sociologie, Biologie) en op een tweetal niveaus. Op het interne en individuele niveau kan men gedrag beschrijven (en begrijpen) als het resultaat van aangeboren processen en patronen. Veel van deze patronen worden door aanpassing (adaptatie) en vorming verder ontwikkeld en aangescherpt. Er zijn diverse zienswijzen en theorieën die deze adaptatie en vorming verder beschrijven.

De betreffende zienswijzen zeggen alle meestal iets over het gedrag van één individu. Hierin schuilt ook een gevaar. Het kan leiden tot het zoeken naar brokkenmakers, rotte appels, de mensen die ongevallen 'veroorzaken'. Dan wordt er voorbij gegaan aan het systeem waarin deze mensen functioneren, dat het gedrag van deze mensen mogelijk maakt, misschien zelfs bevordert of versterkt. Het kan leiden tot symptoombestrijding en een herhaling van ongevallen ligt op de loer.

Gedrag wordt daarnaast beïnvloed door externe factoren, de cultuur en de omgeving. De omgeving is weer op te splitsen in de fysieke omgeving (o.a. fysieke werkomstandigheden) en de sociale omgeving (o.a. het team/ de afdeling/ de organisatie/ etc., en de leiding). In dit dossier gaan wij vooral in op de externe factor cultuur.

In de cultuur zijn zaken verankerd die voor een groep mensen gelden. Hiermee worden bepaalde individuele verschillen vaak teniet gedaan. Cultuur lijkt daarom een goed aangrijpingspunt voor het beïnvloeden van gedrag. Op basis van het ontwikkelingsproces van cultuur kunnen interventies worden geconcipeerd die dit proces mogelijk beïnvloeden. Echter, cultuur is eveneens geen makkelijk grijpbaar begrip, want is gedrag nog zichtbaar, cultuur is dat juist niet. Ook de relatie tussen cultuur en gedrag is niet vanzelfsprekend, deze moet eerst nader onderzocht worden.

Hoe is gedrag te meten?

Gedrag in enge zin komt neer op waarneembaar of registreerbaar gedrag. Als men gedrag wil gaan registreren of meten, dan zal men zeer concreet moeten worden. Wat wordt wel geregistreerd en wat niet? Wat is veilig en wat niet? Wat is correct en wat niet? Dit onderscheid moet namelijk volstrekt duidelijk zijn, anders valt er niets te registreren, of dan klopt de registratie niet. Dit aspect is doorgaans goed uitgewerkt in zogenaamde gedragsprogramma's, waarvan observatieronden en het turven van gedrag belangrijke ingrediënten zijn.

Gedrag in brede zin omvat niet alleen het waarneembare gedrag, datgene wat hierboven de respons is genoemd, maar ook de waarneming en verwerking van een prikkel tot een respons.

Voor het inventariseren van prikkels zijn diverse checklijsten voorhanden. Wij noemen er één, de Veiligheidsindex Bouw (VI). Hiermee kunnen de zes belangrijkste ongevalsscenario's (of 'gevaarprikkels') op een bouwplaats worden geïnventariseerd.

Voor het registreren van de mentale verwerking van prikkels wordt geavanceerde medische apparatuur gebruikt.

Wat zegt de Arbeidsomstandighedenwet over 'Veilig gedrag'?

In de Arbeidsomstandighedenwet staan de volgende verplichtingen voor werknemers genoemd:

1. Arbeidsmiddelen en gevaarlijke stoffen op een juiste wijze gebruiken.
1. Op arbeidsmiddelen aangebrachte beveiligingen niet veranderen en niet weghalen en deze beveiligingen op de juiste wijze gebruiken.
2. Door de werkgever beschikbaar gestelde persoonlijke beschermingsmiddelen op een juiste manier gebruiken en op de daarvoor bestemde plaats opbergen.
3. Meewerken aan de voor werknemers georganiseerde instructie ('onderricht').
4. De werkgever inlichten over opgemerkte gevaren voor de veiligheid en gezondheid in het bedrijf.
5. De werkgever en andere deskundige personen (preventiemedewerker, bhv'er, arbodienstverlener) indien nodig bijstaan bij de uitvoering van hun verplichtingen.

Deze verplichtingen hebben veel overeenkomst met de eerder genoemde componenten van veilig gedrag van Burke et al. (2002).

Hoe is 'Veilig gedrag' te bevorderen?

Het bevorderen van veilig gedrag dient altijd plaats te vinden op basis van een gedragsmodel of een theorie over gedrag. Uit deze theorie vloeien een of meerdere mogelijke interventies voort. Op basis van deze interventies en het gewenste gedrag dienen kengetallen te worden afgeleid. Op grond van een voormeting en een nameting van deze kengetallen kan vervolgens bepaald worden of de interventie(s) het gewenste effect hebben gehad.

Tot slot: enige tips

1. Probeer gedrag vanuit verschillende gezichtspunten te begrijpen. Verschillende gezichtspunten reiken verschillende (typen) interventies aan, waarmee het aantal mogelijkheden om gedrag te beïnvloeden wordt vergroot.
2. Vermijd bij incident- of ongevalsonderzoek een schifting van een of enkele individuen ('boosdoeners' of 'rotte appels'). Dit leidt meestal tot een oppervlakkige afhandeling van deze incidenten waarbij het systeem waarin deze individuen functioneren en presteren verder buiten beschouwing blijft.
3. Gedrag is altijd het resultaat van twee aspecten: een persoonsgebonden aspect en een situationeel aspect. Welk van de twee bepalend is of de overhand heeft bij een bepaald gedrag is vooraf lastig te voorspellen.
4. Vanuit een neuropsychologisch perspectief heeft vragen naar de reden van gedrag over het algemeen weinig zin. Volgens dit perspectief vindt het meeste gedrag automatisch plaats, zonder tussenkomst van het bewustzijn. De verklaring die gegeven wordt is dus een 'rationalisatie', een mogelijke reconstructie en dus een verklaring achteraf.
5. Het is van belang dat het aanleren van nieuwe (veiligheids-)gedragspatronen 'correct' gebeurt. Als een gedragspatroon eenmaal is aangeleerd, kost het moeite het weer af te leren of te corrigeren.
6. Met het oog op het laatste is het een goede gewoonte om nieuwe medewerkers te laten vergezellen van een ervaren en 'voorbeeldig' rolmodel, een 'buddy'. Veel leren vindt namelijk plaats door imitatie.

7. Denk bij het invoeren van een gedragsinterventie tevens goed na over de beoordeling van het effect ervan. KPI's of kengetallen dienen dan vooraf, gedurende en na de interventie te worden verzameld, zodanig dat een vergelijking mogelijk wordt.
8. Cultuurinterventies hebben mogelijk een groter en duurzamer effect dan gedragsinterventies. Cultuurinterventies duren echter langer en vragen aanzienlijk meer inspanning en geduld.