

Zeg eens AAA – Hoe werk je veiliger; vormen en methoden

- Individuele gesprekken
- Feedback en reflectie
- Benoemen van gewenst (veilig) gedrag
- Groepsgesprek - Focusgroep
- Groepsgesprek - Café
- Intervisie - Incidentmethode

Individuele gesprekken

Inleiding

Je kunt verschillende soorten gesprekken voeren in werksituaties. Een individueel gesprek, of tweegesprek, onderscheidt zich van een groepsgesprek (of een dialoog in een vergadering) door de volgende kenmerken:

- één op één communicatie
- (meestal) persoonlijke inhoud
- formeel/officieel, bijvoorbeeld:
 - functioneringsgesprek
 - beoordelingsgesprek
 - bilateraal werkoverleg
- informeel, bijvoorbeeld:
 - overleg voorafgaand aan groepsoverleg of vergadering
 - sparren over een specifiek onderwerp
 - ervaringen uitwisselen

Over het algemeen is het effectiever om een onderwerp in een tweegesprek te bespreken dan in een groep.

Wanneer kies je voor een individueel gesprek?

Je kunt in werksituaties kiezen voor een individueel gesprek om:

- de dagelijkse gang van zaken te bespreken; bijvoorbeeld het werk van die dag of week; wat was veilig en wat niet, wat kon beter en hoe kunnen we daarop te anticiperen?
- plotselinge (veiligheids)problemen aan te kaarten
- zorgen (over de veiligheid) bespreekbaar te maken
- iemands functioneren te bespreken, bijvoorbeeld de neiging van een agent om snel te handelen zonder eerst bij de risico's stil te staan, met de gevolgen van dien
- iemands functioneren te beoordelen
- feedback te geven, zoals het benoemen van gesignaleerd en gewenst gedrag

Tips voor een goed tweegesprek

Wil je een goed tweegesprek voeren, zorg dan voor een rustige omgeving met zo min mogelijk ruis en kies voor een ruimte waarin beide partijen zich prettig voelen.

Rust

Zorg voor een rustige omgeving en schakel alle mogelijke stoorzenders uit. Als er voortdurend mensen langslopen of telefoons rinkelen, dan is er geen rust in het gesprek. Laat het gesprek niet door anderen of (mobiele) telefoons onderbreken. Ga bij voorkeur in een ruimte zitten waar je telefonisch niet bereikbaar bent of spreek af dat er voor een bepaalde tijd niet kan worden gebeld. Ruis maakt communicatie minder effectief. Daarom is het essentieel om een plek te vinden waar je ongestoord met elkaar kunt praten.

Ruimte

Besteed aandacht aan de ruimte waarin het gesprek plaatsvindt. Ieder heeft zijn eigen gebied, waar hij of zij zich het meest op zijn gemak voelt. Hoe veiliger de setting, hoe meer kans op goede gespreksresultaten. De werkruimte van de leidinggevende kan de medewerker bijvoorbeeld het gevoel geven ‘op het matje te worden geroepen’. Daarom is het voor een persoonlijk gesprek raadzaam om te kiezen voor een neutrale ruimte, waarin beide gesprekspartners zich op hun gemak voelen.

Feedback en reflectie

Inleiding

Feedback komt neer op het ‘terug geven’ van de manier waarop een boodschap, de houding en vooral het gedrag van de zender overkomt bij de ontvanger. Het is informatie over hoe de een de ander waarneemt, begrijpt en ervaart.

Eigenlijk geven we steeds feedback in allerlei situaties en rollen: als collega, ouder, partner, vriend etc. Het ontvangen van feedback stelt je in staat om een beeld van jezelf te vormen en om je gedrag bij te stellen.

De mate waarin feedback wordt gegeven en de effectiviteit ervan worden sterk bepaald door het vertrouwen in de groep of tussen de twee betrokken personen.

Bij het geven van feedback geldt dezelfde techniek als bij reflectie: het benoemen van concrete feiten gevolgd door jouw persoonlijke interpretatie: wat doet dit met jou, welk effect heeft dit op jou? Feedback is niet normatief bedoeld, valt de ander niet aan en bevat geen oordelen. Het is net als reflectie een praktische vaardigheid om gedrag te veranderen. Na het geven van feedback, is het belangrijk om open te staan voor de reactie van de ander. Zodat je samen kunt werken aan een oplossing om tot beter gedrag te komen.

Reflectie in de politiepraktijk

Iedere keer dat een agent met zijn leidinggevende meerijdt in de dienstauto, ervaart hij dat deze te hard en zelfs nonchalant en roekeloos rijdt. Omdat dit rijgedrag hem stress en angst oplevert en omdat het risico's met zich meebrengt, besluit hij het te benoemen. “Elke keer als ik met jou meerijd, valt het me op dat je de snelheidslimiet overschrijdt, zowel binnen als buiten de bebouwde kom. Je kijkt bovendien nauwelijks in je binnenspiegel, zoekt steeds een andere radiozender en kijkt me tijdens gesprekken lang aan. Dit geeft mij een onveilig gevoel, we geven het verkeerde voorbeeld en lopen het risico om een ongeluk te krijgen. Wat kunnen we er aan doen om dat te veranderen?”

Feedback in de politiepraktijk

Een agent voert met zijn maatje een alcoholcontrole uit. De dienst zit er bijna op. De aangehouden bestuurder ruikt naar drank en reageert agressief en onwillig op de controle. De collega agent is moe en reageert zeer geërgerd op de bestuurder omdat

hij snel naar huis wil omdat zijn kind ziek is. Het loopt uit de hand. Agent en bestuurder raken slaags. Na afloop geeft de agent zijn maatje de volgende feedback. “Ik begrijp dat je moe en geïrriteerd bent. Maar als je met een burger in gevecht raakt, geeft mij dat een onveilig gevoel. Ik vind het professioneler en prettiger als je het mij laat overnemen als je merkt dat je kwaad wordt. Nu voel ik mij gepasseerd en in gevaar gebracht. Wat vind je daar zelf van en wat kun je er aan doen?”

Voordelen van feedback

- Inzicht in eigen gedrag
- Mogelijkheid om eigen gedrag bij te stellen of te veranderen
- Inzicht in elkaars verwachtingen
- Mogelijkheid om misverstanden te voorkomen en om bij te sturen
- Ontwikkeling, groei: niet geuite kritiek blokkeert je denken en vooruitgang

Feedback geven: do's & don'ts

- Liefst gevraagd; leid ongevraagde feedback voorzichtig in door met iets positiefs te beginnen
- Geef duidelijke informatie over recent en concreet, feitelijk gedrag (wie, wat, waar, wanneer en hoe; horen, zien en voelen)
- Benoem zowel negatieve als positieve aspecten
- Communiceer vanuit jezelf, op basis van je eigen ervaringen (welk effect heeft het op je?)
- Benoem uitsluitend veranderbaar gedrag (kan de ander het gedrag daadwerkelijk beïnvloeden?)
- Geef suggesties voor verbetering
- Voorkom monologen en eigen interpretaties
- Oordeel niet
- Stel je uitnodigend op, luister wat de ander op jouw feedback te zeggen heeft

Feedback ontvangen: do's & don'ts

- Actief luisteren, niet in de rede vallen
- Niet verdedigen, je bent de moeite waard
- Zo nodig in eigen bewoordingen herhalen en samenvatten (dus je vindt dat..., klopt het dat...)
- Doorvragen
- Bij anderen verifiëren/controleren

Drempels om feedback te geven

- Opzien tegen conflicten, kritiek kan tot ruzie leiden
- Behoefte om aardig gevonden te worden, niet afgewezen willen worden
- Hoge moraal over fouten mogen/kunnen maken, of welke manier 'de beste' is
- Onzekerheid en weinig zelfvertrouwen, zelfinzicht en zelfbewustzijn
- Hiërarchie en machtsverhouding; 'hoog' is gewend kritiek te geven, niet om te ontvangen, kritiek kan een bedreiging voor positie of imago zijn
- Opzien tegen de reactie van de ontvanger; kan met kwaadheid op zichzelf te maken hebben (gevoelige plek, machteloosheid)
- Kritiek op één ding kan als een veroordeling van de hele persoon worden opgevat

Benoemen van gewenst (veilig) gedrag

Inleiding

Om aan te sturen op het gewenste veilige gedrag in het politiewerk, is het belangrijk dat de functionaris in kwestie duidelijke informatie krijgt over de manier waarop zijn of haar gedrag wordt waargenomen, ervaren en begrepen. De mate waarin gedrag kan worden benoemd en de effectiviteit ervan (bewustwording) worden sterk bepaald door het vertrouwen in de groep of tussen de twee betrokken personen.

Voor het benoemen van gedrag zijn naast observatietechnieken ook communicatieve vaardigheden nodig. Want wat is geobserveerd, moet ook goed worden overgedragen aan de ander. Naarmate collega's steeds meer bereid zijn om elkaar te reflecteren en te steunen, zullen de mogelijkheden toenemen om van elkaar te leren. Alleen op deze manier kan de eigen ervaring worden vergeleken met de waarneming en beleving door anderen.

Om aan te sturen op veilig(er) gedrag is het belangrijk dat je helder en doelgericht formuleert.

Tips bij het benoemen van gewenst (veilig) gedrag

Duidelijk en concreet

Geef duidelijke, specifieke voorbeelden. Omschrijf bijvoorbeeld wanneer en hoe het gedrag (dat je wilt veranderen) plaatsvond. Doseer wat je zegt en bewaak wat iemand aan sturing 'aankan'. Teveel of te weinig sturing leidt eerder tot weerstand dan tot verandering.

Bruikbaar en resultaatgericht

Jouw sturing moet gericht zijn op gedrag waar de ontvanger iets aan kan veranderen. Als iemand wordt gewezen op een tekortkoming waar hij zelf geen invloed op kan uitoefenen, werkt dat alleen maar frustrerend.

Vlotte timing

Sturing is vaak effectiever naarmate de tijd tussen het (ongewenste) gedrag en de informatie over de effecten van dit gedrag korter is. Dus wacht niet te lang met benoemen nadat je het te verbeteren gedrag hebt waargenomen.

Controleer

Check of de boodschap duidelijk was door aan je collega te vragen om jouw informatie in eigen bewoordingen te herhalen.

Groepsgesprek - Focusgroep

Inleiding

Een focusgroep is een geplande, gestructureerde discussie over veiligheid voor een kleine groep van deelnemers (4 -12) onder leiding van een deskundige. Je kunt een focusgroep opzetten als je doel is om inzicht te krijgen in het hoe en waarom van persoonlijke voorkeuren en normen en waarden over het onderwerp veiligheid. Een focusgroep is een interactieve, dynamische manier om informatie te verzamelen over veiligheid in het politiewerk.

Werkwijze

- formuleer vooraf een doel- en vraagstelling, bijvoorbeeld: 'hoe veilig werk jij?'
- Zorg voor voldoende deelnemers (minimaal 4, maximaal 12) en voor een deskundige begeleider
- reserveer een rustige ruimte

Groepsgesprek - Café

Inleiding

De 'café methodiek' is een creatief proces om de dialoog binnen een team, district of het gehele korps van de politie op gang te brengen. Collega's kunnen met elkaar kennis en ideeën over veiligheid uitwisselen met als doel bewustwording (gespreksstof, conversatie) en actie (gewenst veilig gedrag) teweeg te brengen. Deze manier van informatievergaring is heel ongedwongen en om die reden uitnodigend om de authentieke persoon achter de professional te laten zien en horen. Een bijkomend voordeel is dat het bevorderend werkt voor de onderlinge relaties (bijvoorbeeld van een team of district).

Spelregels

- Bepaal het doel voor het café ("Veilig werken, hoe doe jij dat?")
- Geef je café een toepasselijke naam (Safety Blue Bar)
- Geef de uitnodiging passend vorm (gevarendriehoekjes, gevaarlijke stoffen afbeelding)
- Creëer een caféachtige omgeving met tafels en stoelen
- Nodig je collega's uit en zorg voor minimaal 12 cafégasten
- Verwelkom iedereen hartelijk en leg het doel van de bijeenkomst uit
- Maak het thema zichtbaar voor iedereen
- Leg de caféregels en etiquette uit, maak deze zichtbaar op een flip of met kaartjes op tafel
- Leg de logistieke kant van het café uit, inclusief rol tafelvoorzitter en tijdschema
- Maak kleine groepjes van deelnemers aan verschillende tafels
- Zorg per tafel voor een vaste voorzitter
- Geef ieder groepje een discussievraag of onderwerp over veiligheid
- Ga tijdens de discussies langs de tafels
- Moedig iedereen aan om enthousiast mee te doen

- Herinner mensen eraan om aantekeningen te maken van ideeën (op tafelkleed)
- De deelnemers wisselen na een afgesproken tijd en zoeken elk een andere tafel
- Laat de deelnemers op een subtiele manier weten wanneer ze moeten wisselen
- De tafelvoorzitter vat voor de nieuwkomers samen wat er al gezegd is; op deze manier worden ideeën en meningen door de gehele groep uitgewisseld.
- Zorg ervoor dat de belangrijkste ideeën voor iedereen zichtbaar worden
- Aan het einde van de sessie worden alle ideeën en meningen voor de gehele groep geïnventariseerd.

Café etiquette

- focus
- spreek je gedachten en gevoel uit
- luister
- combineer ideeën
- maak aantekeningen op het tafelkleed
- zoek inzichten en diepere vragen
- speel, onderhandel
- wees creatief
- heb plezier!

Intervisie - Incidentmethode

Inleiding

De incidentmethode is een werkvorm waarbij een groep collega's met gelijke werkervaring op gestructureerde wijze een bepaalde gebeurtenis of incident over veiligheid uit de dagelijkse praktijk van één van de collega's bespreekt en analyseert. De gebeurtenis of het incident moet zodanig worden beschreven en ingebracht, dat de andere collega's zich in de situatie kunnen verplaatsen. Dit moet (re)actie bij de anderen oproepen. 'Wat is er aan de hand; wat zouden jullie doen in deze situatie?'

Een intervisiegroep is zelfwerkzaam en bestaat uit gelijke collega's. Er kan in de groep uit een verscheidenheid aan werksituaties worden geput. Vertrouwelijkheid en veiligheid zijn een voorwaarde voor succes. De optimale groeps grootte is ongeveer 8 personen

Werkwijze

Fase 1 - Start en reflectie vorige intervisie inbreng

- Hoe zit iedereen erbij na de vorige bijeenkomst?
- Bespreking van het reflectieverslag van de vorige inbrenger
- Kort verslag over de in praktijk gebrachte adviezen naar aanleiding van de laatst ingebrachte werksituatie.

Fase 2 - Nieuwe inbreng uit een persoonlijke werksituatie/veiligheidsprobleem

Het is belangrijk om te kiezen voor een veiligheidsprobleem dat onlangs in de praktijk heeft plaatsgevonden.

- Introductie van het incident/de veiligheidssituatie d.m.v. een korte schets tot het kritische moment, zonder te vertellen hoe je zelf handelde of hoe de situatie afliep. De andere collega's maken aantekeningen
- De inbrenger vertelt nu uitgebreider over zijn/haar veiligheidssituatie; mogelijke ideeën voor de oplossingen worden weggelaten.
- De andere collega's noteren voor zichzelf de eventuele de vragen om meer inzicht in de situatie te krijgen

Fase 3 - Analyseren van de persoonlijke situatie

- De groep stelt feitelijke vragen aan de inbrenger
- Doorvragen; niet interpreteren, oordelen of suggereren
- De inbrenger vertelt hoe hij/zij uiteindelijk heeft gehandeld

Fase 4 - Bewustwording

De collega's bespreken hoe zij de situatie zien en welke oorzaken zij hebben ontdekt. Zij benoemen de aanleidingen die er waren, bespreken de rol van de inbrenger en betrokkenen en kijken ook naar de omgevingsfactoren.

- Men herformuleert de persoonlijke werksituatie/het veiligheidsprobleem
- Afronding van de analyse met een adviesronde en bespreking van inzichten

Fase 5 - Verbreding van de werksituatie of het veiligheidsprobleem

- Bepaling van ieders persoonlijke betrokkenheid tot het ingebrachte probleem. Wat zouden jullie doen in deze situatie?
- Bespreken van de inzichten die zijn ontstaan
- Leggen van de relatie van hier en nu (groepsbespreking) naar de praktijk

Fase 6 - Evaluatie en vervolgspraken.

- Hoe hebben de collega's de bijeenkomst ervaren?
- Welke persoonlijke leeropbrengst is er?
- Wat is nog niet uitgesproken?
- Afspraken voor de volgende intervisiebijeenkomst

Reflectieverslag

In een reflectieverslag worden de aantekeningen, indrukken, adviezen, inzichten en gevoelens van de inbrenger verwerkt.

De volgende aandachtspunten komen terug:

- Welke inzichten heb je verkregen?
- Wat heb je met de adviezen binnen de praktijk gedaan?
- Hoe was je gevoelsbeleving na de intervisiebespreking?
- Hoe heb je het collegiale advies ervaren?
- Zie je een gedragsverandering binnen het werkveld?
- Is er iets blijven liggen wat aandacht vraagt?