

Aanspreken op veiligheid

Je reageert in allerlei situaties (dus ook in situaties waarin je iemand wilt aanspreken op bijvoorbeeld onveilig gedrag) vanuit drie mogelijke rollen of 'posities':

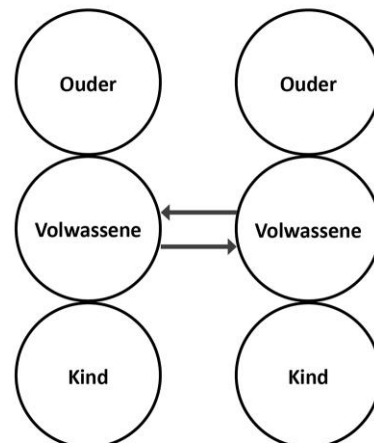
- De **Ouder** staat voor waarden en normen. De Ouder weet wat goed en slecht is en hoe het hoort, dus kan kritisch zijn en anderen veroordelen, maar kan ook verantwoordelijkheid nemen en verzorgen. Voorbeeld Ouder-reactie: *'Hé, zet die helm eens op!'*
- De **Volwassene** vertegenwoordigt het informatieverwerkend systeem en de vaardigheden die iemand tot zijn beschikking heeft. De Volwassene verwerkt informatie, onderzoekt en geeft informatie. De Volwassene kan ook informatie geven over de normen van de Ouder en de gevoelens van het Kind. Voorbeeld van een Volwassene-reactie: *'Ik zie dat je geen helm draagt. Ik had met je afgesproken dat je een helm zou dragen. Ik wil je vragen je hieraan te houden. Wat vind je hiervan?'*
- Het **Kind** vertegenwoordigt emoties, levensenergie, creativiteit en kan ook afhankelijk of opstandig zijn. Voorbeeld van een Kind-reactie (als reactie op de vraag om een helm op te zetten): *'Ik bepaal zelf wel of ik een helm opzet!'*

Vanuit deze drie rollen/posities zijn er twee manieren van communiceren:

- 1 Gelijkwaardige communicatie
- 2 Ongelijkwaardige communicatie

Gelijkwaardige communicatie

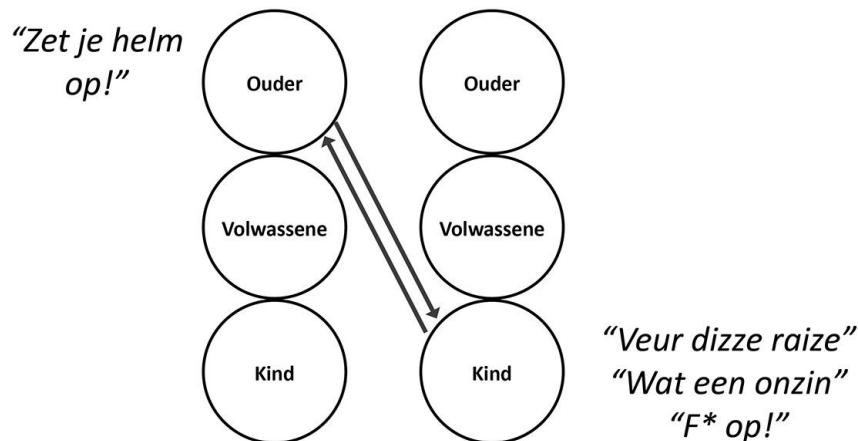
Gelijkwaardige communicatie verloopt meestal harmonieus en kan lang doorgaan. We spreken van gelijkwaardige communicatie als twee mensen vanuit dezelfde positie met elkaar praten. In dat geval zal de communicatie tussen beide mensen goed verlopen.



Ongelijkwaardige communicatie

Als communicatie soepel verloopt, dan praten mensen vanuit de zelfde positie (Ouder-Ouder, Volwassene-Volwassene, Kind-Kind). Het wordt vaak lastig wanneer de posities niet hetzelfde zijn. Je krijgt dan kruising van communicatie of ongelijkwaardige communicatie. In dat geval kan een conflictsituatie ontstaan.

Hierna vind je een typisch voorbeeld van een dergelijke situatie, een manier die je op bouwplaatsen maar ook in veel andere situaties met leidinggevendenden, regelmatig ziet:



Wanneer het gesprek zoals hierboven geschetst, nog even door gaat kan er een serieus conflict ontstaan. Je ziet als het ware een reeks van negatieve, escalerende reacties.

Normen stellen en collega's volwassen aanspreken

Als je iemand in het werk nèt op de verkeerde manier aanspreekt op onveilig gedrag, loop je het gevaar dat je hem in de Kind-positie dwingt en dat roept soms negatieve emoties op. Die emoties kunnen zo heftig zijn dat de ander niet meer helder kan denken (en dan vaak niet meer naar de Volwassen positie kan gaan). De keus voor de ander is dan: Ouder of Kind. Dan zit je met een mopperende negatieve medewerker (O) of met een medewerker zich afhankelijk opstelt (K): 'Ik doe alleen nog maar veilig als de baas kijkt'.

Dat wil natuurlijk niet zeggen dat je geen normen meer zou kunnen stellen op het werk! Vanuit de V positie kun je de normerende ouder en het Kind met zijn emotie, aan het woord laten:

“Ik zeg er nu wat van omdat ik jouw veiligheid (en die van jouw collega's) wil garanderen. Ik wil graag dat die norm van veilig werken voor jou ook op de eerste plaats komt”

Hoe krijg je andere mensen weer in de Volwassen-positie? Dat lukt het best door er zelf niet uit te gaan, ook al kiezen zij de Ouder- of Kind-positie. Als je consequent vanuit de Volwassen-positie blijft reageren gaat de ander op een gegeven moment ook naar zijn Volwassene positie en is er weer overleg mogelijk.

Hoe reageer je vanuit de Volwassene?

Je herkent een Volwassene vaak aan het woordje 'ik' (de ik-boodschap). De Ouder-positie gebruikt vaak 'jij moet, jij bent' (de 'jij-bak').

Als je de kans op een effectieve boodschap zo groot mogelijk wilt maken, geef je informatie over wat je wilt en waarom je dat wilt. Je vertelt wat je wel wilt: 'Ik wil graag...' en je vertelt over jouw bedoeling daarbij: 'Omdat ik geloof in... omdat ik wil bereiken dat...'

Een paar tips voor het communiceren vanuit de Volwassene:

- Praat vanuit 'ik' in plaats vanuit 'jij'
- Wees feitelijk, niet veroordelend
- Benoem de redenen waarom je doet wat je doet
- Laat ruimte voor wat de ander vindt en denkt. Stel daar ook vragen over!