

# 18 Hoe krijg je je collega's zover?

INNOVATIE  
Dossierinformatie



## De Voilà!-methode

- Gedragsverandering
- Simpel en effectief
- AktieBlok

### Colofon

Deze folder maakt deel uit van de serie Dossierinformatie van het project Gezond & Zeker en is met de grootste zorgvuldigheid samengesteld. Noch de schrijvers, noch de uitgever stellen zich echter aansprakelijk voor eventuele schade als gevolg van eventuele onjuistheden en/of onvolkomenheden in deze uitgave. Ondanks de informatie in deze folder zal altijd de officiële gebruiksaanwijzing van hulpmiddelen gevolgd moeten worden en zodoende voorrang moeten krijgen boven de informatie in deze folder. Niets uit deze uitgave mag gebruikt worden zonder bronvermelding.

Auteurs: Hanneke Knibbe, Nico Knibbe, LOCOmotion  
Illustraties: Auke Herrema

Een uitgave van Gezond & Zeker van Stichting RegioPlus met medewerking van Zorg voor Beter, Project GoedGebruik.

Zoetermeer, 2011.

89245

Meer informatie over de preventie van fysieke belasting en agressie in de zorg? Kijk op:

[www.gezondenzekeer.nl](http://www.gezondenzekeer.nl)



GEZOND  
& ZEKER

# De Voilà!-methode

Werken als ergocoach of veiligheidscoach is leuk en kan veel voldoening geven. Maar er zijn van die momenten dat je denkt: 'hoe is het mogelijk, ik heb het zo vaak gezegd, ze hebben net training gehad, er staan prima spullen en toch... blijven ze gewoon doorgaan met ongezonde gewoontes'.

Het veranderen van gedrag is een van de moeilijkste kanten van je werk als ergo- of veiligheidscoach. Vaak weten mensen, en dus ook je collega's, wel of iets niet gezond of veilig is, maar blijven ze er toch mee doorgaan. Meer kennis over wat ongezond is, helpt dan niet. Het gaat om het veranderen van gedrag en dat is erg moeilijk.

Je wilt ervoor zorgen dat je collega's alert zijn op veiligheidsrisico's, op een goede manier (niet) tillen, hulpmiddelen gebruiken, met weerstand om kunnen gaan etc. Maar hoe krijg je dat voor elkaar? Alsmaar het goede voorbeeld geven? Er continu op blijven hameren? Posters ophangen? Nog een training er tegenaan gooien of elke week een folder uitdelen? Er zijn boekenkasten vol geschreven over het veranderen van gedrag en het ei van Columbus is nog niet uitgevonden. Toch zijn er wel methodes die helpen, in deze Dossier-informatiefolder bespreken we deze.

## Is het wel nodig?

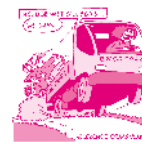
Als eerste stel je je gek genoeg de vraag of het überhaupt wel nodig is dat het gedrag verandert. Soms blijkt dat andere oplossingen beter zijn. Stel dat het op bed wassen bij een cliënt erg moeilijk is door agressie of pijn, dan kun je daar natuurlijk veel energie in stoppen om je collega's dat elke dag maar weer goed te laten doen. Maar wellicht is drie keer per week douchen met lekker warm water ook voldoende en zelfs beter, fijner en makkelijker.

## Gezond gedrag gaat soms vanzelf

Als het toch nodig is om gedrag te veranderen, dan is het het slimste om het werk zo aan te passen dat iedereen vanzelfsprekend gezond gaat werken. Je hoeft je collega's dan niet meer te overtuigen, voor te lichten, te stimuleren etc. We noemen dat een 'passief ergonomische aanpassing'. Passief, want jij hoeft er geen energie in te stoppen. Denk bijvoorbeeld aan het gebruiken van incontinentiemateriaal, dat uit zichzelf meteen goed zit en niet meer lekt. Of aan verblijfstillbanden die al in de stoel, onder de cliënt, klaarliggen. En als er overal geschikte verlichting is, zullen veiligheidsrisico's minder snel optreden. Want een geleidelijke inval van daglicht met een tijdschakelaar, in plaats van ineens, beng, alle lampen aandoen als er gewassen moet worden, kan voorkomen dat cliënten onrustig of agressief worden. Training en instructie van de zorgverleners over hoe je agressie voorkomt, is dan minder of wellicht zelfs niet meer nodig.

## Oude gewoontes afleren

Helaas blijven er nog voldoende problemen of eigenlijk verbeterkansen over. Je collega's zullen dan toch iets nieuws moeten gaan doen en iets ouds moeten afleren. Dat laatste is minstens zo lastig. Gezonder gaan werken met een computer gaat niet vanzelf goed als je het al jaren zo doet en anders reageren op agressief gedrag van een cliënt die je al jaren kent, is niet makkelijk. Die oude houding verander je niet zo simpel, deze zat net zo lekker en die nieuwe houding voelt nog niet echt goed.



## Terugval voorkomen

In de praktijk zie daarom vaak, na korte of langere tijd, een terugval in het oude, ongezonde gedrag. Denk maar aan mensen die keer op keer stoppen met roken of verwoede pogingen doen om meer te bewegen. Ook gezond werken kan moeilijk vol te houden zijn. Onder het motto 'je kunt het niet vaak genoeg zeggen' gaan we dan als coaches enthousiast aan de slag. Er wordt een herhalingscursus gepland of er komt een stukje in het personeelsblad. We noemen dat 'cues': ze zetten weer even de puntjes op de 'i' en je kunt terugval er een beetje mee voorkomen. Ook belonen van goed gedrag werkt goed, maar ook dat werkt meestal maar kort. Meestal zijn de reacties positief: 'Het is goed om het weer eens te horen!', maar blijft de informatie toch niet hangen. De goede adviezen gaan het ene oor in, om na een steeds korter wordende periode, het andere oor weer uit te gaan. Dat is frustrerend, ook voor jou en je collega's. En wat minstens zo vervelend is: jij moet er voortdurend aan blijven denken. Want jij bent tenslotte de coach...

## Word geen 'betweter...'

Wat kunnen we dan nog meer doen aan deze terugval behalve elke keer die 'cues' of beloningen voor goed gedrag? Het klinkt vreemd maar in de eerste plaats schuilt er een gevaar in het feit dat jij als ergocoach of veiligheidscoach, heel goed, en 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 toch 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. Betweters worden als lastig, eigenwijs en vervelend ervaren en dat helpt natuurlijk niet. Ook al bedoel je het goed, er ontstaan dan toch als het ware twee kampen. 'Ik' doe er als coach alles aan om duidelijk te maken dat



'zij' hun rug overbelasten, als 'zij' op deze manier blijven tillen. En dat schiet niet op en bovendien: je weet het ook lang niet altijd het beste. Juist op de werkvloer zelf zijn er veel oplossingen best bekend, alleen worden ze om allerlei redenen nog niet optimaal gebruikt. Maak daar gebruik van en pas ze in je strategie.

### Ruimte krijgen om zelf te veranderen met de Voilà!-methode

Het draait uiteindelijk om de 'intrinsieke motivatie', de motivatie van binnenuit. Collega's veranderen hun gedrag blijvend, alleen als zij dat zelf willen en er echt voordeel van merken. Niet omdat jij als ergo- of veiligheidscoach dat wilt, of goed voor ze vindt. Een goede methode om die intrinsieke motivatie voor elkaar te krijgen, is de Voilà!-methode. De vrij eenvoudige 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 om de problemen te signaleren en op te lossen.

### Simpel, kort, maar effectief

In de praktijk betekent de Voilà!-methode dat er op afdelings- of groepsniveau met enige regelmaat kleine (3 à 5 personen), korte (ongeveer 20 minuten durende) groepsbijeenkomsten worden georganiseerd. We noemen dat Huddles, genoemd naar de korte time-outs in het American Football. Tijdens een Huddle signaleren medewerkers zelf knelpunten in hun werk, denken ze samen na over hoe die opgelost kunnen worden en maken ze afspraken over wie ze gaat oplossen. Ze worden daarbij begeleid door een coach, bijvoorbeeld de veiligheids- of ergocoach. Van groot belang voor de coach is dat hij of zij een stapje zijwaarts doet, in plaats van voor de muziek uit te lopen of de leiding te nemen. De groep zelf bepaalt het tempo. De coach doet vooral niet meer dan ervoor zorgen dat dit proces gaande blijft.

### Je mond houden

Dat betekent in de praktijk dat jij als coach eigenlijk je mond houdt, een aantal juiste vragen stelt en het probleem - en de oplossing - neerlegt bij degenen van wie het probleem is, bij de probleemeigenaren, je collega's. Het lijkt heel simpel en dat is het in principe ook. En toch zal het best lastig blijken om als coach juist je mond te houden en je adviezen en kennis te delen. En toch is dat het allerbeste: die kennis komt echt van pas, maar niet in deze fase. Het klinkt bijna te simpel voor woorden, maar het werkt wel. Ook Amerikaanse ergoaches maken intensief gebruik van dit soort Huddles.

### 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 flip-over.
2. Kies met deze groep hieruit net zoveel knelpunten als er mensen 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 AktieBlok.

Et ... Voilà!



### AktieBlok

Een belangrijk gereedschap van de Voilà! coach is het AktieBlok. Nu de collega's tijdens een Huddle de verbeterpunten en ideeën over oplossingen hebben beschreven, is het tijd geworden afspraken te maken over 'wie wat wanneer gaat doen'. Deze afspraken kunnen worden genoteerd op het AktieBlok. Voor elk verbeterpunt pak je een nieuw velletje en maak je afspraken: kort en simpel. Bij de volgende Huddle werken deze afspraken als een soort notulen van voorgaande Huddles. Daardoor zijn ze concreet, minder vrijblijvend en er is een deadline. Elke keer zet je zo een stapje verder. Voor jou als coach is het een goede manier om de vinger aan de pols te houden en toch genoeg afstand te houden zodat men meer en meer leert zelf problemen te signaleren en op te lossen.

### Voilà! als vliegwiel voor verbeteringen

Via de Voilà!-methode kun je in korte tijd een hele serie verbeteringen doorvoeren, waar jij als coach in je eentje nooit aan toe was gekomen. Want je doet het niet alleen, maar samen. Denk bijvoorbeeld aan het gebruiken van een stasteun bij het geven van eten aan een cliënt in een rolstoel, het met collega's delen van tips over de manier waarop je met een bepaalde agressieve cliënt om kunt gaan, het geven van een training in het aanleggen van een baby bij borstvoeding, of het anders indelen van een voorraadkast. 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 of over veiligheid en agressie, maar ook over kwaliteit van zorg, bejegening, logistiek, klimaatbeheersing, incontinentie, decubitus, 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 als een vliegwiel. Essentieel is dat de medewerkers eerst, bijvoorbeeld bij een wat concreter onderwerp als ergonomie, ook een keer echt, heel praktisch hebben ervaren dat zij zelf het

verschil kunnen maken. En dat er dus écht wat gebeurt! Daarna kun je dan de wat meer abstracte onderwerpen bij de kop pakken.

### Werk voor jou lichter

Op den duur zal het ook voor jou zelf als coach lichter werken. Je collega's zullen minder zwaar op jou leunen en meer en meer zelf leren om te signaleren en ook hun verantwoordelijkheid te nemen om de problemen zelf aan te pakken en op te lossen. Dat is veel effectiever en efficiënter dan wanneer jij het op je neemt. Alleen daar waar het echt nodig is, zal jouw hulp nodig zijn. En dat is ook goed: jezelf steeds meer overbodig maken als coach is van groot belang, net als in de zorg voor je cliënten. Dat zorgt ervoor dat je collega's er meer en meer bij betrokken raken in plaats van meer en meer achterover leunen en op jou gaan wachten. De Voilà!-methode kan je daar bij helpen. Het helpt je om los te laten, je collega's de ruimte te geven zodat ze zelf ontdekken dat ze zelf problemen kunnen oplossen.

### 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: zeker in het begin. 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. Kies daarom bij een Huddle niet voor een verbeterpunt waarvan je op voorhand al weet dat een oplossing wel een paar jaar kan duren.
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 AktieBlok blaadjes. Daarop worden immers alle successen en mislukkingen bijgehouden. Communiceer dat vervolgens, bijvoorbeeld via een personeelskrant of op het prikbord, met je collega's. Vier die successen en succesjes ook samen!

4. Een goed opgeleide ergo- of veiligheidscoach. Goed opgeleid wil zeggen: voldoende basiskennis en basisvaardigheden en goede coaching- en communicatievaardigheden. Dat betekent niet dat je als coach ook heel veel moet weten. Dat kan namelijk zelfs een valkuil zijn. Ergocoaches of veiligheidscoaches die wat minder intensief, of in elk geval wat minder zijn gericht op pure kennis zijn vaak heel effectief. Zij zullen niet zo snel door hun collega's worden gezien als deskundige en zullen minder snel de neiging hebben achterover te leunen. De collega's begrijpen goed dat hun coach lang niet alles weet en zullen hem of haar minder snel passief aankijken in afwachting van de oplossing voor hun problemen. Een coach met minder kennisbagage kan makkelijker duidelijk maken dat er samen naar een oplossing gezocht moet worden. Een coach coacht. En met minder kennis kan dat gek genoeg soms makkelijker zijn.

### Leer meer

Leer meer over coaching en communicatie

Lees het Basisboek voor de ErgoCoach, Elsevier Gezondheidszorg.

Lees Hoe krijg ik mijn collega's zo ver? Praktijkblad Preventie.

Lees de Gezond & Zeker Dossierinformatiefolder voor ergocoaches, nummer 2

'Draagvlak creëren: niet alleen in naam maar óók in de praktijk'.