

Interview

Femke Bruin | eigenaar van organisatieadviesbureau Baeze

Speak up!

Een prettige werkomgeving is een sociaal veilige werkomgeving. Dat klinkt simpel, maar in de praktijk blijkt dat niet altijd zo eenvoudig voor elkaar te krijgen. Het vraagt onder meer dat je voorbeeldgedrag laat zien, dat er duidelijkheid is en structuur, en dat er ruimte is om te groeien. Niemand kan dat alleen, stelt Femke Bruin, eigenaar van organisatieadviesbureau Baeze. Je hebt alle collega's, van management tot werkvloer, nodig om verandering te krijgen.

“Dat voorbeeldgedrag effect heeft, is wetenschappelijk aangetoond. Mensen doen elkaar na, dat zie je al bij kleine kinderen. Het vraagt van mensen dat ze zich bewust zijn van hun gedrag. Als bijvoorbeeld iedereen altijd zijn mond houdt als ze zien dat er niet veilig wordt gewerkt, houd je dat gedrag in stand. Terwijl je door de situatie bespreekbaar te maken, de situatie kunt keren en ervan kunt leren. Speak up klinkt echter makkelijker dan het is. Daar is voorbeeldgedrag door de hele organisatie heen voor nodig, en vertrouwen.”

Vertrouwen is magic

“Vertrouwen is onmisbaar om een prettige werkomgeving te creëren. Een werkomgeving ook waarin we elkaar durven aanpreken, weten hoe we dat moeten doen, naar elkaar luisteren en vragen durven te stellen. Om het vertrouwen in de organisatie en collega's te vergroten zijn drie dingen belangrijk: duidelijkheid, groei en sociale veiligheid.”

Duidelijkheid

“Bij duidelijkheid hebben we het over feiten. Je hebt feiten nodig om vertrouwen te creëren. Iedereen kan dan zien wat er gebeurt. De processen en rollen moeten daarvoor duidelijk zijn, de doelen die je wilt bereiken, en je moet kunnen beschikken over (de juiste) data – bijvoorbeeld over hoeveel incidenten waren er, wat gaat er goed, wat gaat er minder goed, en halen we onze doelen. Als je data verzameld hebt en de feiten zijn helder, kun je daarover in gesprek. Veel monteurs praten sowieso liever over feiten en cijfers dan over gevoelens. Dat feiten-en-cijfers-deurtje kun je openen om het gesprek te starten. Voordeel is ook dat het dan niet over een persoon gaat, het wordt niet persoonlijk en daardoor blijft de situatie voor iedereen veilig.”

Groei en sociale veiligheid

“Groei wil zeggen dat je jezelf kunt zijn. Om je uit te spreken op het werk, heb je zelfvertrouwen nodig want het vraagt moed en lef. Als je jezelf kunt zijn, is dat makkelijker, dan is dat zelfvertrouwen groter. In een sociaal veilige omgeving durven mensen eerder zichzelf te zijn. Het is een collectief gevoel van veiligheid dat maakt dat mensen vragen durven stellen, fouten durven maken en leren. Sociale veiligheid staat dan ook aan de basis van een goede samenwerking in organisaties.”

Structuur

“Het is belangrijk dat organisaties continu aan duidelijkheid, groei en sociale veiligheid werken. Het neerzetten van een structuur waar mensen op kunnen leunen, helpt daarbij. Denk aan een overlegstructuur, het stellen van doelen, het structureel meten van veranderingen, zodat iedereen ziet wat er gebeurt, en het verzamelen van data en daarover op vaste tijden in gesprek gaan. Dat kan noch het management noch de werkvloer alleen. Daar heb je iedereen bij nodig.”