

PDF hosted at the Radboud Repository of the Radboud University Nijmegen

The following full text is a publisher's version.

For additional information about this publication click this link.

<http://hdl.handle.net/2066/22522>

Please be advised that this information was generated on 2021-01-17 and may be subject to change.

Moment arbovoorlichting te vaak bepaald door agenda deskundige

J.W.J. van der Gulden,
J.A. Engels

Mensen hebben allerlei gewoonten, ook als het om hun manier van werken gaat. Dit gewoontekarakter moet worden herkend wanneer men onveilig gedrag in het werk wil aanpakken. Arbovoorlichting gericht op meer kennis of op attitudeverandering heeft weinig effect.

Bij het verbeteren van arbeidsomstandigheden is vrijwel altijd ook het gedrag van de medewerkers zelf een factor waarop moet worden gelet. Veiligheidsvoorschriften voldoen alleen als ze goed worden nageleefd. Persoonlijke beschermingsmiddelen en andere hulpmiddelen bieden pas een oplossing als ze ook gebruikt worden. De ervaring leert dat het vaak niet meevalt om nieuwe en veiligere manieren van werken te introduceren.

Voorlichting kan een hulpmiddel zijn om de gewenste gedragsverandering te stimuleren. Maar dit verloopt lang niet altijd succesvol. Eerder is in *Arbeidsomstandigheden* geschreven over wat er allemaal mis kan gaan bij Arbovoorlichting (Van der Gulden en Engels, 1993). Toen is gekozen voor het model voor 'beredeneerd gedrag' als theoretische achtergrond om het gedragsverandering-proces te verduidelijken (Ajzen en Fishbein, 1980). In onderzoek naar milieugedrag wordt de laatste jaren vruchtbaar gebruik gemaakt van een ander, in feite aanvullend, concept dat van 'gewoontegedrag'. Aan de orde is dan bijvoorbeeld de vraag waarom het zo moeilijk is mensen uit hun auto te krijgen, wanneer ze eenmaal gewend zijn daarmee naar hun werk te gaan. Gewoontegedrag is ook herkenbaar in de arbeidssituatie, bijvoorbeeld als het gaat om de manier van tillen of om iemands werkhouding. Verandering daarvan is lastig omdat het routinematig gebeurt en je er nauwelijks meer bij nadenkt.

In dit artikel wordt vanuit de theorie over gewoontegedrag nog eens gekeken naar de mogelijkheden en beperkingen van arbovoorlichting. Dit gebeurt aan de hand van voorbeelden. Als uitgangspunt wordt eerst het model van beredeneerd gedrag kort besproken.



Introductie nieuw hulpmiddel kan gewoontegedrag doorbreken.
Foto: Chris Pennarts

Beredeneerd gedrag

In de voorlichtingskunde wordt veel gebruik gemaakt van een theorie waarin wordt voorondersteld dat mensen voor bepaald gedrag kiezen op grond van een afweging van voor- en nadelen. Iemand kan er bijvoorbeeld voor kiezen om te gaan roken omdat dat stoer is.

Roken is dan een beredeneerde keuze zo lang het voordeel van stoer zijn opweegt tegen de mogelijkheid van nadelige gezondheidseffecten op langere termijn. Zo kan ook het niet dragen van gehoorbescherming of het niet naleven van bepaalde veiligheidsvoorschriften voor sommige werknemers aantrekkelijker zijn dan gedrag dat in de ogen van arbo-deskundigen veiliger en dus verstandiger is. Het is duidelijk dat naast de eigen opvattingen (of attitudes) de (veronderstelde) opvattingen van anderen van belang zijn.

Roken is alleen stoer wanneer je klasgenoten dat ook vinden. De sociale norm is dus van invloed, al zal de een zich hier meer van aantrekken dan de ander. Er is nog een derde factor die van betekenis is: het vertrouwen in eigen kunnen. Of anders geformuleerd: de verwachting het gewenste gedrag te kunnen vertonen of snel onder de knie te krijgen. Dit wordt 'self efficacy' of 'perceived competence' genoemd. Wanneer iemand verwacht toch niet te kunnen stoppen met roken, zal hij niet gauw een poging wagen. Hetzelfde geldt voor gebruik van nieuwe hulpmiddelen op het werk. Als je verwacht dat je daar niet mee uit de voeten kunt, is dat idee een belangrijke drempel. Je wilt immers niet voor gek staan. Behalve de inschatting of het wel zal lukken om je an-

ders te gedragen, speelt ook de vraag of gedragsverandering echt zal helpen een grote rol. Iemand kan zich bijvoorbeeld afvragen of hij werkelijk minder risico loopt wanneer hij met handschoenen aan werkt. Wanneer hij daar serieus aan twijfelt, is de kans klein dat hij het zal proberen.

Iemands eigen opvattingen (attitude), de normen van collega's en die van de chef en het vertrouwen in eigen kunnen bepalen voor een belangrijk deel of een persoon geneigd is om veilig te gaan werken. Deze neiging wordt de intentie genoemd. Uit verschillende studies blijkt dat de intentie de belangrijkste voorspeller is van feitelijk gedrag. Bij een positieve intentie kunnen er echter nog allerlei interne en externe barrières zijn die gedragsverandering in de weg staan. Voorbeelden van interne barrières zijn een gebrek aan vaardigheid of aan kennis. Als je een bepaalde techniek niet in je vingers hebt, kun je hem ook niet toepassen. Wie bepaalde risico's niet kent, kan niet proberen om ze te vermijden. Uiteraard is er een relatie tussen het feitelijk beheersen van relevante vaardigheden en het vertrouwen in eigen kunnen. Tot de externe barrières kunnen we allerlei praktische hindernissen rekenen die het nagestreefde gedrag bemoeilijken. Gebruik van een tillift om patiënten mee te verplaatsen is bijvoorbeeld niet mogelijk wanneer daarvoor te weinig ruimte rond het bed is of wanneer het te druk op de afdeling is om er één te halen. Praktische problemen verhinderen dan dat gevolg wordt gegeven aan de intentie niet meer handmatig te tillen.

De theorie omtrent beredeneerd gedrag is nog niet volledig besproken. Het is van belang te beseffen dat iemand niet één attitude heeft, maar een serie attitudes waartussen een afweging plaats moet vinden. De meeste mensen achten het van belang op hun gezondheid te letten, maar er zijn ook allerlei andere dingen die zij belangrijk vinden. Een verpleegkundige kan het bijvoorbeeld van belang vinden om op haar rug te letten tijdens het werk, om goede zorg te verlenen aan patiënten en om voldoende sociaal contact te hebben met collega's. Deze strevingen zullen niet altijd op één lijn te brengen zijn; de eigen gezondheid staat niet altijd voorop. De wens om goede zorg te verlenen zal soms de wens goed op de eigen werkhouding te letten in de weg staan. Het streven om flink door te werken zodat er voldoende tijd is om te pauzeren, zal

De theorie over gewoontegedrag biedt aanknopingspunten om stil te staan bij de vraag waarom arbovolichting vaak weinig resultaat heeft

gemakkelijk botsen met de twee andere wensen. De uiteindelijke keuze voor bepaald gedrag hangt dus mede van de vraag af hoe zwaar de attitude 'ik vind het belangrijk om op mijn rug te letten' weegt ten opzichte van andere attitudes.

Zo hebben we ook niet te maken met één sociale norm, maar met verschillende sociale normen. Sommige klasgenoten zullen roken stoer vinden, andere niet. Hetzelfde geldt voor alcoholgebruik, sporten, kledingkeuze en allerlei andere zaken. Afhankelijk van bij welke groep je wilt horen is er een prikkel om wel of juist niet te roken, drinken, voetballen, etcetera. In de werksituatie zullen er over ieder onderwerp eveneens verschillende opvattingen bestaan. De verpleegkundige van zojuist krijgt mogelijk te maken met de volgende normen: 'de patiënten gaan voor', 'rugpijn hoort bij ons werk', 'de ouderwetse manier van werken is vaak nog de beste'. Er zijn echter vast ook collega's die vinden dat je moet vermijden dat je door je rug heen gaat. Die menen dat gebruik van moderne hulpmiddelen als een tillift een goede patiëntenzorg niet in de weg hoeft te staan. Vanuit de sociale omgeving kunnen dus tegenstrijdige prikkels komen.

Gewoontegedrag

De theorie rond gewoontegedrag kan worden gezien als een aanvulling op die rond beredeneerd gedrag. Uitgangspunt is dat bij veel handelingen veel meer sprake is van routine of gewoonte dan van een bewust keuzeproces. Waarschijnlijk is er in het verleden wel ooit een keuze gemaakt. Maar dat gebeurt niet steeds opnieuw wanneer een bepaalde taak regelmatig moet worden uitgevoerd. Is eenmaal duidelijk wat de prettigste route is tussen huis en werk dan wordt die jaar in jaar uit gereden zonder er verder bij na te denken. Pas bij een wegbreking ontstaat

weer een moment van beredeneerd gedrag: welke oplossing kan nu het beste gekozen worden?

Bij dergelijk gewoontegedrag is de frequentie van vroeger gedrag een goede voorspeller van toekomstig gedrag. Iemand die de afgelopen maand tijdens het werk steeds gehoorbescherming heeft gedragen, zal dat waarschijnlijk opnieuw doen. Je zou je kunnen voorstellen dat deze persoon iedere ochtend weer dezelfde beredeneerde keuze maakt: 'gezien mijn attitudes, rekening houdend met de sociale norm en gelet op mijn verwachting dat het me lukt, kies ik vandaag wéér voor gehoorbescherming!'. Meer waarschijnlijk is sprake van een automatisme: meneer trekt 's morgens eerst zijn overall aan, haalt dan een beertje koffie, zet zijn gehoorkap op en gaat fluitend aan het werk. Dit is een routine geworden waarover hij nauwelijks meer nadenkt.

Verplanken en Aarts (1994) wijzen er op dat gewoontegedrag en beredeneerd gedrag als uitersten gezien kunnen worden op een continuüm aan mogelijkheden. Nieuw gedrag zal beredeneerd tot stand komen. Er moet immers een keuze worden gemaakt uit verschillende mogelijkheden. Bij herhaling zal het afwegingsproces sneller verlopen. Waarschijnlijk wordt er wat geëxperimenteerd tot een oplossing wordt gevonden waarin betrokkene zich het meest kan vinden. Herhaalt de situatie zich vaak, dan zal uiteindelijk sprake zijn van automatisch handelen, zonder bewust keuzeproces. Is dit het geval, dan heeft voorlichting gericht op het veranderen van attitudes weinig zin. Er vindt immers geen afwegingsproces meer plaats waarin die attitudes een duidelijke rol spelen. Bovendien blijkt uit onderzoek dat mensen in geval van gewoontegedrag minder open staan voor nieuwe informatie. Ze oriënteren zich niet op een keuze en zijn dus minder nieuwsgierig naar de verschillende mogelijkheden en de voor- en nadelen daarvan.

Doorbreken

Wanneer iemand een tijd lang werkt, wordt veel van wat hij doet een routinematig proces. Dit geldt bijvoorbeeld voor het bedienen van machines, het gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen, het naleven van voorschriften en de dagindeling. Dit opbouwen van routines is beslist functioneel. Doordat je je niet steeds alles hoeft af te vragen, kun je je energie vooral richten op de inhoud van je werk, op zaken die een uitdaging blijven vormen. Een ervaren kracht kan daardoor meer aan

dan een beginner. Het aannemen van werkhoudingen, bijvoorbeeld bij het tillen, vormt een bijzonder voorbeeld van gewoontegedrag. Dit wordt ook een automatisme in de zin dat reflexmatige patronen ontstaan, waarbij je letterlijk 'op je rug gemerg teert'. Wanneer je een keer kunt fietsen, vraag je je niet meer af hoe je dat doet. Je hebt je aandacht dan vrij om op het verkeer te letten. Op dezelfde manier zal een werknemer zich niet steeds afvragen: 'Sta ik wel goed? Belast ik mijn rug niet te veel?'. Dergelijke vragen waren er misschien in het begin. Maar al snel gaat dit vanzelf. Een poster met de boodschap 'Let eens op je rug!' wordt dan nog wel gezien, maar heeft weinig invloed. Pas wanneer sprake is van een nieuwe situatie, ontstaat weer een proces van bewust gedrag. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn wanneer betrokkene last van zijn rug krijgt. Op zo'n moment is er wel interesse voor gedragsalternatieven en de voor- en nadelen daarvan. 'Zou je ook anders kunnen tillen? Welke houding is het minst belastend voor mijn rug?'

Er zijn andere momenten waarop gewoontegedrag wordt doorbroken. Dit is het geval wanneer nieuwe hulpmiddelen worden geïntroduceerd. Denk bijvoorbeeld aan het beschikbaar stellen van een nieuwe type tillift op een verpleegafdeling. Ook ervaren krachten kunnen dan niet verder 'op de automatische piloot'. Hoe zou het apparaat werken? Welke patiënten kunnen er mee verplaatst worden? Zo'n moment waarop er iets verandert en er allerlei vragen opkomen is het meest geschikt voor voorlichting. Nieuwe richtlijnen kunnen op dezelfde manier prikkelen tot beredeneerd gedrag. In geval van de verpleging en ziekenverzorging kan worden gedacht aan het invoeren van een tilprotocol met richtlijnen voor de wijze waarop een bepaalde patiënt of bewoner verplaatst moet worden. Het moment van invoering van een dergelijk systeem is heel geschikt voor voorlichting.

Vanuit het perspectief van gewoontegedrag kan ook worden nagedacht over groepen werknemers die relatief open zullen staan voor gedragsverandering. Dáár kan de energie het beste op gericht worden. Dit zijn in ieder geval personen die nieuw zijn in de werksoort of op de afdeling. Omdat zij nog op zoek zijn naar de beste manier van werken, zijn ze relatief gevoelig voor arbovoorlichting. Hetzelfde geldt voor mensen die na een periode van ziekte terugkeren in het werk en voor medewer-

kers die bepaalde gezondheidsklachten ervaren. Zij zullen op zo'n moment meer aandacht hebben voor informatie over veilig werken en bereid zijn over alternatieven na te denken.

Is dat het geval, dan staan zij in principe open voor beredeneerde keuzes ten aanzien van hun gedrag. Uit de theorie over beredeneerd gedrag - die nu weer van betekenis is - is te begrijpen dat er van alles mis kan gaan en het lang niet zeker is dat men dat gedrag kiest dat de voorlichter propageert. De opvattingen van collega's kunnen de voorlichtingsboodschap ontkrachten. Bij voorlichting die te eenzijdig gericht is op informatie en kennisoverdracht kan een gebrek aan vertrouwen in eigen kunnen een hindernis vormen. Instructie en vaardigheidstraining is dan de oplossing. Nogal eens staan praktische problemen een feitelijke gedragsverandering in de weg. Die zullen snel aangepakt moeten worden, wil de voorlichting enig effect sorteren. In ons eerdere artikel is uitgebreider ingegaan op wat er zoal mis kan gaan.

Conclusie

De theorie over gewoontegedrag biedt interessante aanknopingspunten om nog eens stil te staan bij de vraag waarom arbovoorlichting vaak zo weinig resultaat heeft. Een goede keuze van een doelgroep die zal worden voorgelicht blijkt belangrijk. Niet iedere werknemer staat open voor informatie over veilig werken. Het is ook zaak een geschikt moment te kiezen: wanneer zal gewoontegedrag even worden afgewisseld door beredeneerd gedrag? Juist dan zou je moeten toeslaan. In de dagelijkse praktijk wordt het moment van voorlichting echter vooral bepaald door de agenda van de arbo-deskundige. Dit betekent dat er kansen worden gemist.

Van een bewust creëren van gunstige condities door voorlichting te koppelen aan veranderingen in de manier van werken lijkt nog nauwelijks sprake. Dit vraagt om een goede timing en een intensief vooroverleg met leidinggevenden. Op grond van de beschreven inzichten over gewoontegedrag is op deze manier wel een veel beter rendement van voorlichting te verwachten. Doen zich geen spontane veranderingen voor die een uitgangspunt vormen voor verandering, dan kan soms voor een geschikt moment worden gezorgd. Het management kan bijvoorbeeld met nieuwe richtlijnen komen, mede om een te starten voorlichtingsproject meer kans te geven.

Gewoontegedrag kan ook gunstig

uitpakken. Heeft iemand met succes voor nieuw gedrag gekozen, bijvoorbeeld voor gebruik van oordoppen wanneer de machines aan staan, dan zal ook dit gedrag geleidelijk tot een gewoonte worden. Tot het zover is, hebben allerlei herinneringssignalen (zoals een poster met 'denk aan je gehoorbescherming' betekenis. Ze kunnen bijdragen aan gedragsbehoud. Pas als sprake is van wenselijk geacht gewoontegedrag kan de arbovoorlichter tevreden naar huis.

De auteurs:

J.W.J. van der Gulden en J.A. Engels werken bij de Sectie Arbeids- en Bedrijfs-geneeskunde, vakgroep HSV en bij de Arbo- en Milieudienst van de Katholieke Universiteit Nijmegen.

Dit artikel is mede geschreven op basis van een gesprek met dr. B. Verplanken en drs. H. Aarts, werkzaam bij de vakgroep Sociale Psychologie van de Katholieke Universiteit Nijmegen.

Literatuur

- Azjen, I., Fishbein, M. (1980). Understanding attitudes and predicting social behavior. Englewood Cliffs, Prentice Hall.
- Gulden, J.W.J. van der, Engels, J.A. (1992). Wat kan mis gaan bij gezondheidsvoorlichting? *Arbeidsomstandigheden* 68: 393-396.
- Verplanken, B., Aarts, H. (1994). Gewoontegedrag. *De Psycholoog* 29: 319-322.