

Leveren verschillende culturen op de werkvloer gevaarlijke situaties op?

In de productie van onze organisatie komen steeds meer mensen van verschillende nationaliteiten te werken. Daardoor ontstaat er een mengeling van culturen en talen. Ook de opleidingsachtergrond van deze medewerkers is zeer divers. Hoe kunnen zij zo veilig mogelijk samenwerken?

Samenwerken met werknemers uit verschillende culturen is inderdaad wel een uitdaging. Er worden niet alleen verschillende talen gesproken, maar er zijn ook verschillen in opvattingen en gedrag. Hierdoor schatten werknemers dezelfde situaties op een andere manier in, waardoor misverstanden en gevaarlijke situaties kunnen ontstaan. Ook de omgangsvormen kunnen verschillen, waardoor het melden van die gevaarlijke situaties aan de leidinggevende niet vanzelfsprekend is.

Talen

Met wederzijds begrip, aangepaste communicatie en een actieve invulling van het diversiteitsbeleid kunt u veilig samenwerken. U moet dit diversiteitsbeleid op de werkvloer handen en voeten geven en uw medewerkers erbij betrekken. Eén van de kenmerken van multiculturele organisaties zijn de verschillende talen die werknemers spreken. Bij hoogopgeleide werknemers is dit vaak geen probleem. Zij beheersen meestal meerdere talen. Laagopgeleide werknemers spreken en lezen vaak alleen hun moedertaal en dit kan tot miscommunicatie en onveilige situaties leiden. Organiseer daarom voor deze groep Nederlandse lessen waarbij de nadruk ligt op het taalgebruik en het jargon in de werksituatie. Om oefenen in de praktijk te stimuleren, kunt u 'taalkoppels' maken: een vaste collega stimuleert dat de werknemer het geleerde in de praktijk brengt.

Analfabetisme

Misschien biedt u uw medewerkers al werk- en veiligheidsinstructies in verschillende talen. Maar u kunt deze instructies niet alleen uitdelen en voetstoots aannemen dat zij daar ook naar handelen. Hier zit een grote bron van misverstanden en ongelukken. U moet instructies niet alleen (laten) vertalen, maar ook zó aanbieden dat werknemers ze be-

grijpen. In de praktijk blijken veel instructies te ingewikkeld, ook voor collega's die (redelijk) Nederlands spreken. Verder kan er sprake zijn van onopgemerkt analfabetisme. Houd dus rekening met het opleidingsniveau van uw medewerkers en check – vóór ze met het werk beginnen – of ze de instructies wel goed begrijpen. In de communicatie is het gebruik van beelden vaak het effectiefst. Inventariseer de meest voorkomende risico's die uw medewerkers lopen en kies voor een visuele presentatie om deze onder de aandacht te brengen. Als er verschillen zijn in cultuur en taalvaardigheid, werkt een luchtige insteek zonder opgeheven vingertje het beste. Maak veiligheid ook zichtbaar door bijvoorbeeld gekeurde apparatuur van een sticker te voorzien.

Motivatie

Besteed verder aandacht aan ingehuurde werknemers en doe dit bij voorkeur via gespecialiseerde bureaus. Laat deze werknemers in het land van herkomst op hun lees- en schrijfvaardigheid en motivatie testen en start daar met de instructies over de Nederlandse veiligheidsregels. Laat deze werknemers bij aanvang van de werkzaamheden begeleiden door een voorman die behalve hun eigen taal ook Nederlands spreekt. Besteed in uw RI&E extra aandacht aan anderstaligen, laaggeletterden en analfabeten. Inventariseer de risico's voor deze groep apart en neem in het plan van aanpak de acties op, zodat u gericht maatregelen kunt nemen. Zorg er ook voor dat alle werknemers kennis kunnen nemen van de RI&E. Kies voor deze speciale groep een passende manier van presenteren, bijvoorbeeld mondelinge toelichting of coaching door collega's.

Deze vraag is voorgelegd aan Simon Troost van organisatieadviesbureau AdviceSelect, e-mail: info@adviceselect.nl

Voor meer vragen en antwoorden zie rendement.nl/arbo/vraag-en-antwoord



Arbo Rendement

Dit artikel wordt u aangeboden door Arbo Rendement

Arbo Rendement is hét nieuwsvakblad over arbeidsomstandigheden, ziekteverzuim en re-integratie. De insteek is: hoe kan ik als in- of externe arboprofessional een bijdrage leveren aan een gezonde en veilige werkplek voor alle medewerkers en hoe zorg ik dus voor een beter rendement van onze organisatie.

Arbo Rendement onderscheidt zich door:

- Veel vergelijkende warenonderzoeken waar dienstverleners op prijs en kwaliteit worden vergeleken;
- Heel veel kort nieuws;
- Beknopte artikelen met veel tips die de lezer direct in de dagelijkse praktijk kan gebruiken;
- Interactieve, persoonlijke e-mailservice met het allerlaatste nieuws.

Meer informatie op: www.rendement.nl/arbo

Voordelig proefabonnement aanvragen? www.rendement.nl/arbo/abonneren

