

# CULTUURVERANDERING

Hoe bewerkstellig je dat?



# BEÏNVLOEDEN VAN GEDRAG

gebaseerd op de *Brain Based Safety filosofie*

<http://brainbasedsafety.com/>

**Cathy Bakker**

**BVF en MVF - Erasmus MC**



 Bureau GGO  
BVF cursus 2024

**Erasmus MC**  
Universitair Medisch Centrum Rotterdam  


# Mijn gedrag

## Zelfreflectie

Hoe beoordeel jij jouw (veiligheids)gedrag?

- Ik kan in alle gevallen mijn gedrag voorspellen
- Ik kan achteraf verrast zijn door mijn gedrag
- Ik denk dat ik onder alle omstandigheden controle heb over mijn gedrag
- Ik ben mij ervan bewust dat mijn gedrag niet altijd logisch is



# Gedrag

*... is verre van logisch,  
ook al denken we graag dat het wel zo is*

**Dit heeft implicaties voor de veiligheid**



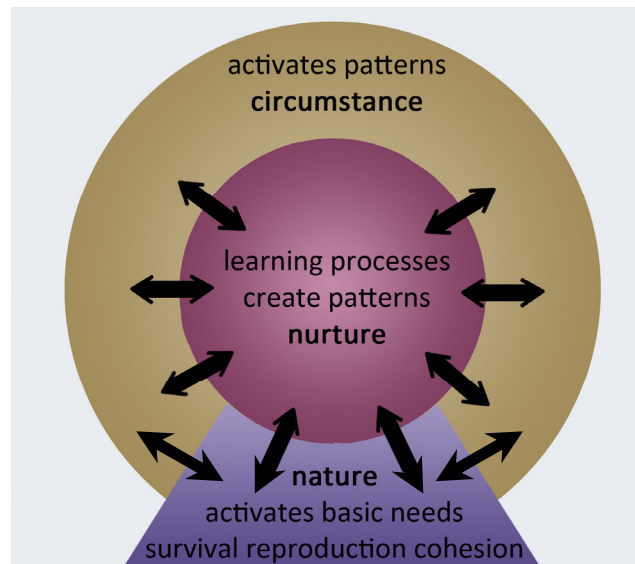
# Vorming van gedrag

## Hoe wordt gedrag eigenlijk gevormd?

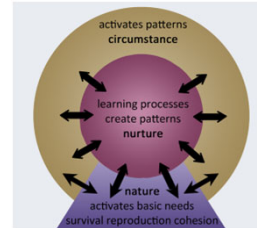
[gebaseerd op de Brain Based Safety filosofie]

### Aspecten van gedrag

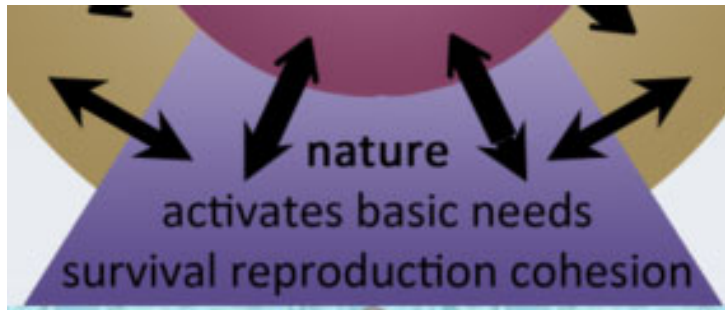
- aanleg (nature)
- vorming (nurture)
- omstandigheden (circumstance)



# Aanleg (nature)

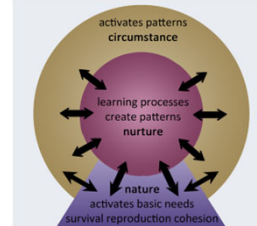


Belangrijke instincten als *basis van gedrag*



- overleven (survival)
- voortleven (reproduction)
- samenleven (cohesion)

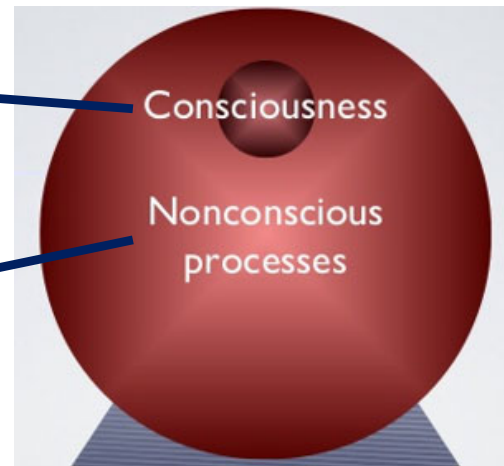
# Vorming (nurture)



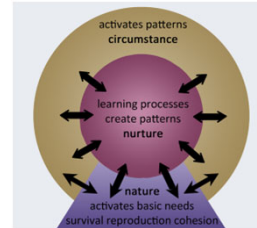
Automatisch systeem is de *motor van gedrag*

Actief als het automatische systeem faalt

Gebaseerd op eerder geleerde en opgeslagen patronen



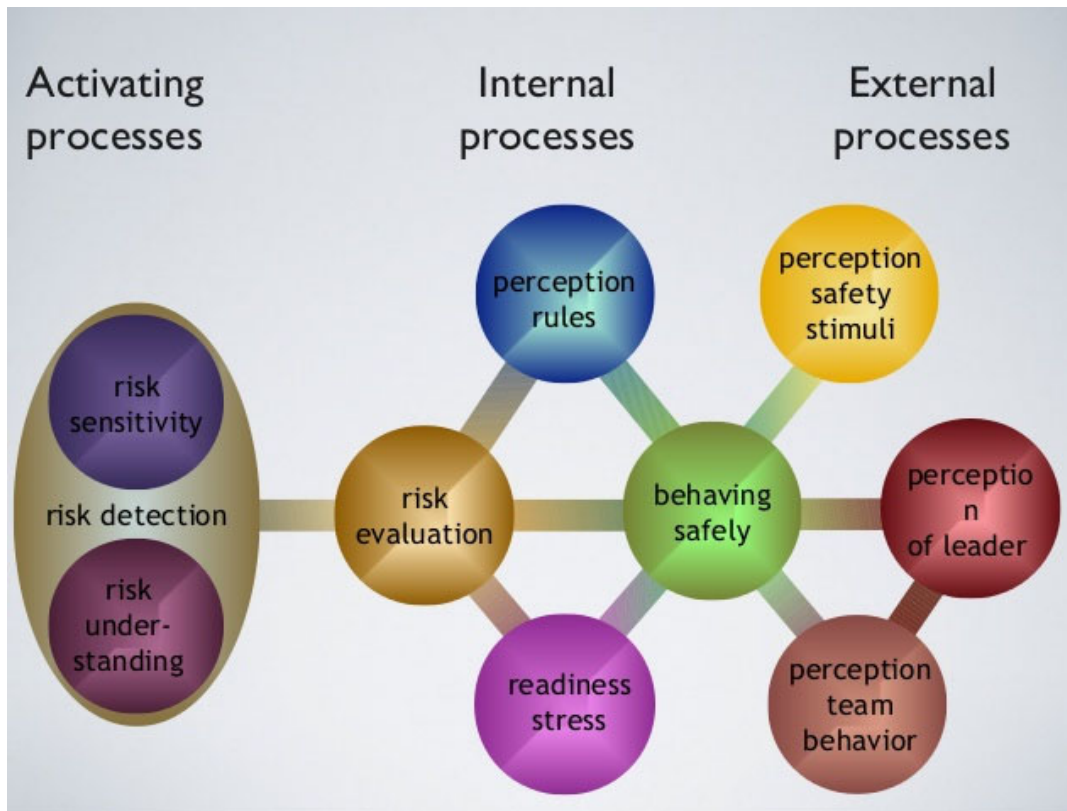
# Omstandigheden



Gedrag is een dynamisch proces

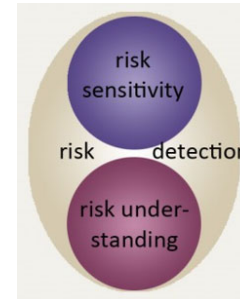


# Basiselementen van veilig gedrag



# Detectie van risico's

## Risk sensitivity



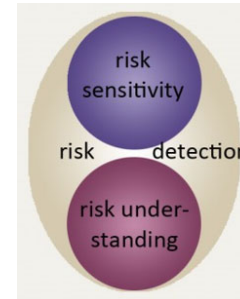
- voorgeprogrammeerd
- Verrijkt gedurende het leven door ervaren risico's

### Creëren van risk sensitivity:

- Conditioneren (Pavlov)
  - **Modeling**
  - Economic learning ('trial and error')
- Training door een ervaren persoon
- 'hardop denken': ondertitels leiden tot mentale opslag van onderliggende intenties
- Uitwisselen van ervaringen (emotionele impact)
- Instructiefilm met aantrekkelijke veiligheidsboodschap (rolmodel)

# Detectie van risico's

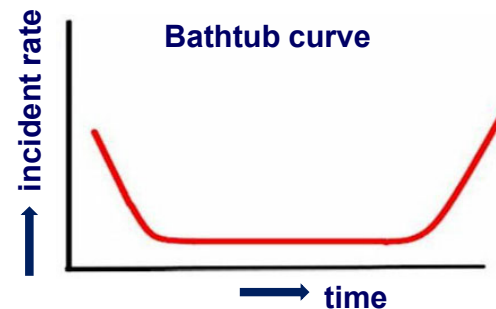
## Risk sensitivity (2)



### Valkuil

Gewend raken aan de situatie (automatisme)

- ➔ afname van risk sensitivity
- ➔ toename van incidenten



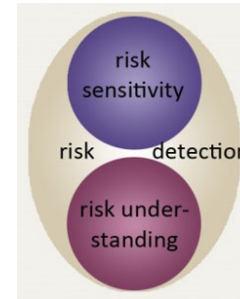
Verhelpen door verandering van werk, werkplek of team

# Detectie van risico's

## Risk understanding



continu scannen op risico's



Creëren van risicobegrip:

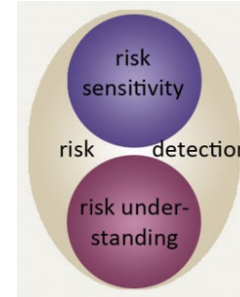
- Begrip vergroten door onderwijs/voorlichting
- Bij voorkeur door een ervaren medewerker
- Voer virtuele experimenten uit *via* een what-if-analyse
- Planning, werkvoorbereiding, neem de tijd



→ optimal preparation →

# Detectie van risico's

## Risk detection



Risk sensitivity + risk understanding = **risk detection**



- startmotor van ons veiligheidsgerelateerde gedrag
- zonder risk detection blijven we in een comfort zone

# Processen van risico's

## Risk evaluation



- kan ik het risico hanteren?
- berekening: kans x gevolg – veiligheidsmarge

Uitvoeren van een risico evaluatie met betrokkenen:

➤ Intersubjective proces



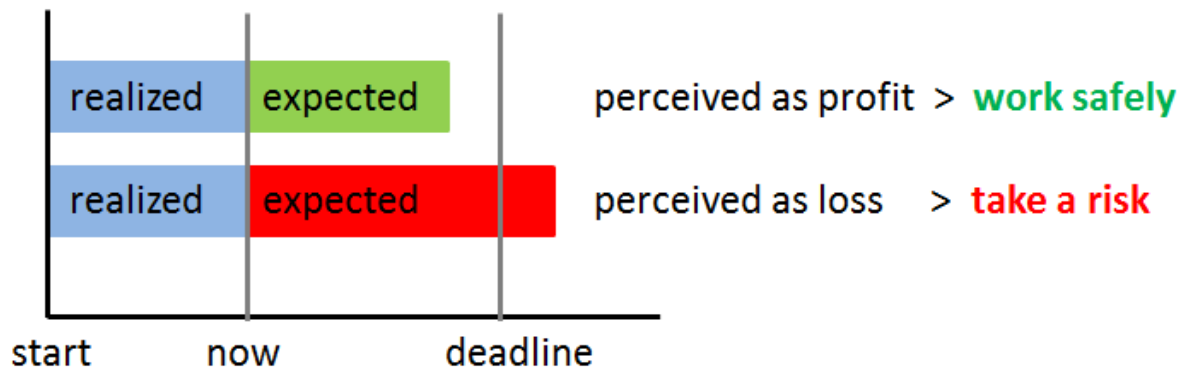
objectief oordeel

➤ Communicatie training

# Processen van risico's

## Risk evaluation (2)

Wees alert op het effect van deadlines!!!



- Loss aversion bepaalt de bereidheid risico's te nemen

# Processen van risico's

## Perception of rules



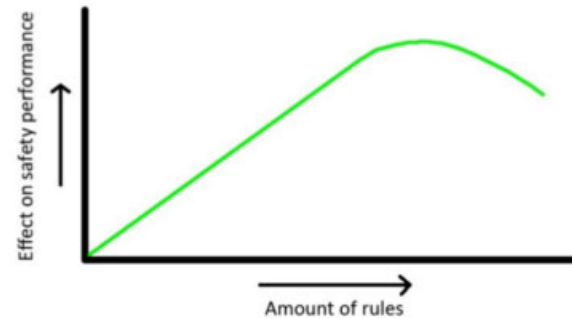
- Kosten/baten afweging



Valkuil: sturen via regels



niet geactiveerde processen



We komen in een comfort zone > negatief effect op veilig gedrag

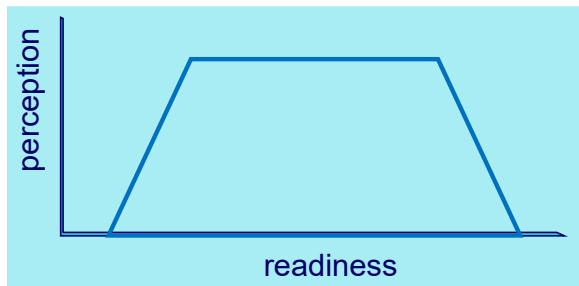


# Processen van risico's

## Readiness/stress



- Staat van lichaam + geest klaar voor de taak



low

high

zwakke risk detection > risico voorlichting  
te weinig werk > bied meer werk  
gewenning aan het werk > ander werk

Stresvolle situatie > burn out >  
tijdig ingrijpen (aanpassen  
werkbelasting)

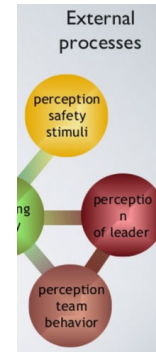
# Invloed van omstandigheden



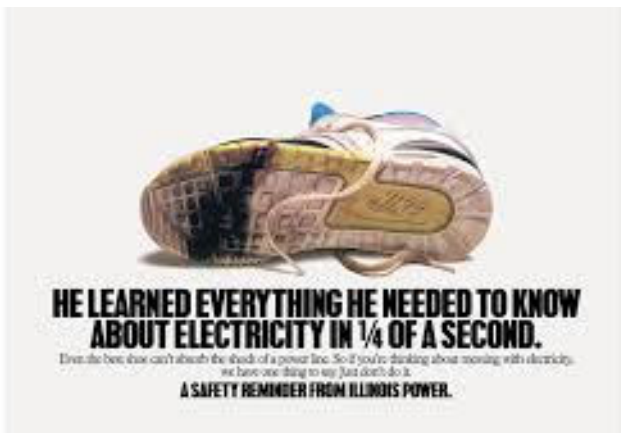
- Priming: het triggeren van gedrag via het creëren van automatische associaties



- Veiligheidsboodschappen
  - verspreid veiligheidsboodschappen over tijd en plaats



# Veiligheidsboodschappen





Appen tijdens het rijden ...

# Invloed van omstandigheden



- leider = belangrijkste rolmodel

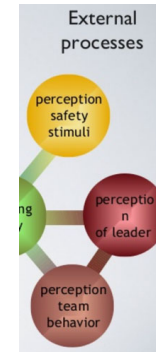
Geef consistente boodschap  
in woord en daad



# Invloed van omstandigheden



- Instinct: samenleven (cohesion)
  - Wij hebben de neiging om de groep te volgen, ook als de groep op een onveilige manier handelt
- 
- Versterk veilig gedrag m.b.v. rolmodelen
  - Grijp meteen in bij onveilig gedrag



<https://www.youtube.com/watch?v=KE5YwN4NW5oAvFw>

# Veilig gedrag is ...



- meestal een onbewust, geautomatiseerd proces, gebaseerd op aangeleerde/opgeslagen patronen
- resultaat van een interne strijd van impulsen en behoeften, niet op basis van een vrije wil en sterk beïnvloed door omstandigheden (sociale omgeving)
- verre van logisch ook al denken we dat graag
- niet rationeel, maar beïnvloed door emoties en intuïtie



# Verander de veiligheidscultuur

- Maak gebruik van een rolmodel (natuurlijke leider)
  - Selecteer op het gewenste gedrag
  - Versterk het rolmodel
- ➔ (instinctief) kopieergedrag binnen de groep
- Grijp meteen in bij onveilig gedrag



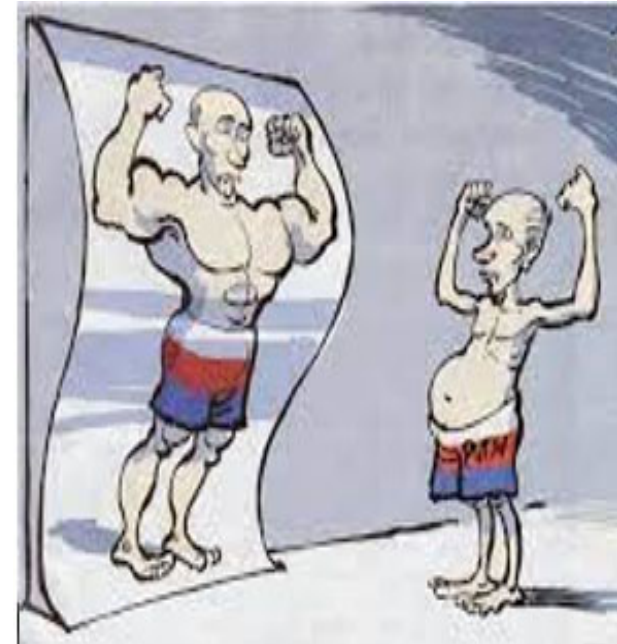


# Mijn gedrag

## Zelfreflectie

Hoe beoordeel jij jouw (veiligheids)gedrag na deze presentatie?

- Ik kan in alle gevallen mijn gedrag voorspellen
- Ik kan achteraf verrast zijn door mijn gedrag
- Ik denk dat ik onder alle omstandigheden controle heb over mijn gedrag
- Ik ben mij ervan bewust dat mijn gedrag niet altijd logisch is



**Well, if you think safety is expensive ...  
Try having an accident !**



# Interview-tips na een incident

- ❖ Focus op het proces, niet op personen en niet op “fout gedaan”, maar op “fout gegaan”;
- ❖ Stel de geïnterviewde op zijn/haar gemak; leef je in in de geïnterviewde;
- ❖ Stel open vragen en begin met: *“Kun je in eigen woorden vertellen wat er is gebeurd?”*;
- ❖ Herken non-verbaal gedrag;
- ❖ Hanteer:
  - LSD (luisteren, samenvatten, doorvragen)
  - OEN (open, eerlijk, nieuwsgierig)
- ❖ Laat OMA thuis (overtuigen, meningen, aannames)

Wees een  
**OEN** die **LSD**  
gebruikt en  
**OMA** en **NIVEA**  
thuis laat.

