

Leiden verschillende culturen tot gevaarlijke situaties?

In de productie van onze organisatie komen steeds meer mensen van verschillende nationaliteiten te werken. Daardoor ontstaat een mengeling van culturen en talen. Ook de opleidingsachtergrond van deze werknemers is zeer divers. Hebben jullie tips om in onze organisatie veilig samen te werken?

Samenwerken met werknemers uit verschillende culturen is een uitdaging. Dat er verschillende talen worden gesproken, is het duidelijkste verschil. Verder zijn er overeenkomsten en verschillen in opvattingen en gedrag. Hierdoor schatten werknemers dezelfde situaties op een andere manier in, waardoor er misverstanden en gevaarlijke situaties kunnen ontstaan. Ook de omgangsvormen kunnen verschillen, waardoor het melden van gevaarlijke situaties aan de leidinggevende niet vanzelfsprekend is. Met wederzijds begrip, aangepaste communicatie en een actieve invulling van het diversiteitsbeleid kunt u veilig samenwerken. Op papier een goed diversiteitsbeleid hebben, is niet voldoende. Er zijn ook initiatieven nodig om dit op de werkvloer handen en voeten te geven en werknemers erbij te 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 één of meerdere talen, waardoor ze goed kunnen communiceren met collega's. Laagopgeleide werknemers spreken en lezen vaak alleen hun eigen taal en dit kan tot miscommunicatie en onveilige situaties leiden. Organiseer daarom voor deze groep speciale Nederlandse lessen waarbij de nadruk ligt op het taalgebruik en het jargon in de werksituatie. Om oefenen in de praktijk te stimuleren, is het een optie om 'taalkoppels' te maken; een vaste collega stimuleert dat de werknemer het geleerde in de praktijk brengt.

Luchtig

Veel organisaties bieden instructies aan in verschillende talen. Ze delen deze uit aan werknemers en gaan ervan uit dat zij daar ook naar handelen. Hier zit een grote bron van misverstanden en ongelukken. U moet instructies niet alleen (laten) vertalen, maar ook zodanig aanbieden dat werknemers ze begrijpen. 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 en check – vóór aanvang van de werkzaamheden – of werknemers de instructies begrijpen.

In de communicatie is het gebruik van beelden vaak het effectiefst. Inventariseer de meest voorkomende risico's 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.

Besteed ook aandacht aan ingehuurd werknemers en doe dit bij voorkeur via gespecialiseerde bureaus. Test toekomstige werknemers in het land van herkomst op hun lees- en schrijfvaardigheid en motivatie en start daar met de instructies over de Nederlandse veiligheidsregels. Bij aanvang van de werkzaamheden kunt u de werknemers laten begeleiden door een voorman die behalve hun eigen taal ook het Nederlands beheerst.

Risico's

Beschouw de anderstaligen, laaggeletterden en analfabeten als een speciale groep waaraan u in de RI&E extra aandacht moet besteden. Inventariseer apart de risico's voor deze groep en neem in het plan van aanpak de uit te voeren acties op, zodat u gestructureerd 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. U kunt dan denken aan een 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/hr/vraag-en-antwoord

