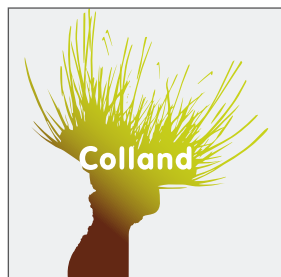




TOOLBOX



Voor meer info over
veilig werken, kijk op
www.agroarbo.nl

Marie-José Lamers
adviseur personeelsmanagement

Omgangsvormen

Tips en vuistregels voor uw toolboxmeeting

Het klinkt zo logisch, maar goede omgangsvormen zijn niet iets waar u altijd bewust bij stilstaat. Hoe gaat u om met klanten en collega's? De vuistregel is: benader de mensen zoals u ook zelf graag wordt benaderd.



Omgangsvormen algemeen

- Benader de mensen zoals u ook zelf graag wordt benaderd.
- Wanneer u ergens komt, is het vriendelijk om 'goedemorgen', 'goedemiddag' of 'goedenavond' te zeggen!
- Wanneer u iemand een hand geeft, kijkt u haar of hem aan. Geef gerust een 'stevige' hand.
- Doe altijd uw zonnebril af wanneer u iemand begroet. Oogcontact is heel erg belangrijk.
- Hulp gekregen? Een 'bedankje' is en blijft een goed gebaar.
- Stel mensen aan elkaar voor wanneer u merkt of vermoedt dat zij elkaar niet kennen.
- Wees een heer in het verkeer. Met de bedrijfsnaam op uw voertuig wordt u gauw herkend bij te hard rijden of bij het veroorzaken van moddersporen.
- Zorg dat uw mobiele telefoon geen stoorzender wordt als u met iemand persoonlijk in gesprek bent. Zet de telefoon uit of op de 'stil-stand'.

Omgangsvormen met klanten

- U bent het visitekaartje van het bedrijf. Professionaliteit zit hem vaak in kleine dingen. Praat niet met opdrachtgevers over bijvoorbeeld ontevredenheid op het werk, slecht onderhouden machines, et cetera. Zo is het ook niet professioneel om te praten over vervelende of vertrouwelijke zaken die zijn voorgevallen bij een andere opdrachtgever. Bespreek het wel met uw leidinggevende.
- Onverschilligheid en/of verveeldheid zijn vaak van het gezicht van iemand af te lezen. Het kan wel eens voorkomen dat u een opdracht moet uitvoeren die u minder boeiend vindt. Probeer dit niet uit te stralen richting de klant en kla-gen helpt ook niet. Bedenk dat dit gedrag voor niemand (ook niet voor uw collega's) prettig werkt. Met z'n allen moet de klus toch worden geklaard.
- Ook opdrachtgevers kunnen onredelijk zijn, zelfs terwijl u goed werk hebt afgeleverd. Probeer het commentaar rustig van u af te laten leiden. Vaak is het al voldoende om goed te luisteren. U mag gerust uw weerwoord geven, maar dit kan ook op een correcte en rustige wijze. Mocht u er niet uitkomen, neem dan contact op met uw leidinggevende.

Omgangsvormen met collega's

- Een grapje of een geintje onder elkaar mag altijd, als het maar niet ten koste van iemand gaat. Als één collega stelselmatig door een groep collega's wordt lastiggevallen, geïntimideerd of gepest (ook wel 'mobbing' genoemd), kan dit die persoon ernstig schaden. Langdurige arbeidsongeschiktheid kan het gevolg zijn van 'pesten' op het werk.
- Het uiten van emoties is gezonder dan het niet te doen, maar helaas gaat dit niet altijd gepaard met veel tactiek. Harde taal (vloeken) uitspreken is voor u wellicht puur een uiting van emotie, maar kan voor de ander hard en beledigend overkomen. Tel liever tot tien en spreek dan uw collega aan op zaken die u anders zou hebben aangepakt.
- Collegiaal gedrag levert een positieve bijdrage aan de werksfeer. Dit betekent dat u rekening houdt met de behoeften van uw collega's en zo nodig bijspringt. Onder het woord collegialiteit wordt dus verstaan het respect dat collega's voor elkaar opbrengen; iedere collega doet zijn best om met de capaciteiten waarover hij beschikt het doel te bereiken.



Praktijksituatie 'harde taal'

Een bepaald taalgebruik is in de ene organisatie (of deel van de organisatie) zeer beledigend, terwijl dat elders gebruikelijk kan zijn. Een belediging is ernstiger wanneer die is gericht op het vernederen van een ander. Dat het er in de praktijk wel eens vervelend aan toe kan gaan, blijkt uit het volgende voorval. Een werknemer met nog een vrij kort dienstverband kwam te laat op zijn werk. Toen zijn werkgever hierop commentaar had, gebruikte de werknemer scheldwoorden richting zijn werkgever waar onder andere het woord 'kanker' in voor kwam. Twee collega's (getuigen) waren ontdaan door dit voorval, zeker omdat een collega zijn moeder onlangs aan kanker had verloren en de andere collega kanker had. De werknemer was zich niet bewust van het feit dat hij hierdoor zijn collega's had gekwetst.

De werkgever nam dit voorval hoog op en dit was voor hem aanleiding om het dienstverband per direct te beëindigen. In zijn bedrijfscultuur was vloeken 'not done'. Ook de rechter vond, gezien de omstandigheden, dat de dringende reden voor het ontslag - 'grovelijke beledigingen' - voldoende onderbouwd was. De inmiddels ex-werknemer bood in de rechtszaak nog wel zijn excuses aan zijn collega's aan, maar het kwaad was al geschied.

