

# Voorlichting op de werkvloer

# Coach je collega's

Ergocoaches hebben een belangrijke plek verworven in de zorgsector. Het concept, waarbij werknemers hun collega-teamleden voorlichten over veilig en gezond werken, blijkt ook heel goed toepasbaar in andere sectoren.

tekst Maurice Driessen, Ellen Bos, Gonny Hoekstra en Esther de Haan

**I**n de zorgsector zijn ergocoaches een bekend verschijnsel. Ze werken in (academische) ziekenhuizen, verpleeg- verzorgingshuizen, de thuiszorg en ambulancediensten. Inmiddels zijn er meer dan 12.000 opgeleid. (1) De ergocoaches zijn binnen een team het aanspreekpunt als het gaat om fysieke belasting en preventie van klachten aan het bewegingsapparaat. In dit artikel gaan we kort in op de rol en de successen van de ergocoach in de zorg en bespreken we de toepasbaarheid en de ervaringen van de ergocoach in andere sectoren dan de zorg.

## **Wat is een ergocoach?**

Ergocoaches zijn medewerkers die een extra taak hebben op het gebied van preventie en het verminderen van fysieke belasting op de werkvloer. (2) Ze richten zich op het aanpakken van de bron van fysieke overbelasting (bijvoorbeeld door het invoeren van een tilhulpmiddel). Daarnaast heeft de ergocoach een 'coachende' rol. Zo houdt hij het onderwerp fysieke belasting bij zijn collega's onder de aandacht en informeert, begeleidt en motiveert hij hen om hulpmiddelen ter reductie van fysieke belasting te gebruiken. (1) Doordat de ergocoach zelf als teamlid werkzaam is op de afdeling, kent hij de knelpunten voor fysieke belasting en de bezwaren van zijn collega's tegen het gebruiken van de hulpmiddelen. Het voordeel hiervan is dat de ergocoach gericht actie kan ondernemen om weerstanden weg te nemen (door het geven van informatie of het organiseren van een training). Er bestaan inmiddels diverse basiscursussen en vervolgcursussen voor ergocoaches in de zorg.

## **Wat zijn de resultaten van het ergocoach-concept in de zorg?**

Enige tijd geleden hebben acht academische ziekenhuizen het 'Preventieprogramma Fysieke Belasting' opgezet. In het kader hiervan zijn ergocoaches opgeleid en ingezet op de zorgafdelingen. Uit evaluatieonderzoek blijkt dat het preventieprogramma leidde tot een daling in het kortdurende ziekteverzuim van werknemers met lage rugklachten. Mogelijk waren de positieve effecten op 'sociale invloed' (de manier waarop de medewerkers omgingen met feedback op het gebied van fysieke belasting) en 'zelf-efficiency' (de mate van vertrouwen van medewerkers om zelf het probleem van fysieke belasting aan te pakken) voor dit resultaat verantwoordelijk. Het optimaliseren van deze gedragsdeterminanten is volgens het ASE-model (Attitude, Sociale invloed en zelf-Efficiency) namelijk een belangrijke voorwaarde voor het veranderen van gedrag (zoals het gebruik van hulpmiddelen). Doordat ergocoaching wordt aangeboden als een continu proces, kunnen ergocoaches ervoor zorgen dat het aangeleerde gedrag niet wordt afgeleerd. (3)

## **Is het ergocoach-concept ook buiten de zorgsector toepasbaar?**

In het promotieonderzoek Stay@Work is de effectiviteit van participatieve ergonomie (PE) ter preventie van rug- en nekklachten onderzocht. Afdelingen van een academisch ziekenhuis en van vier (niet-zorg)bedrijven deden hieraan mee. (4) In totaal ging het om 37 afdelingen met circa 150 medewerkers per afdeling, waarvan 19 afdelingen PE kregen en 18 afdelin-

gen als controlegroep dienden. Om de invoer van de door PE tot stand gekomen ergonomische maatregelen te verbeteren, volgden twee tot drie werknemers per PE-afdeling een vier-uur durende training tot Stay@Work ergocoach. In de training leerden de werknemers manieren te gebruiken om hun collega's te informeren over de ergonomische maatregelen (denk aan nieuwe tilhulpmiddelen en nieuwe werkmethoden) en leerden zij met weerstanden tegen de maatregelen om te gaan. In totaal volgden veertig werknemers de training. Zij gaven aan zeer tevreden te zijn over de inhoud en de kwaliteit ervan en waardeerden deze met een 7,5 of hoger. (5) Werknemers van de afdeling, afdelingsmanagers en arbodienst-professionals waren eveneens zeer enthousiast over het ergocoach-concept. Eén van de deelnemende bedrijven, de KLM, heeft op basis van deze positieve ervaringen besloten om het ergocoach-concept door te voeren in de organisatie.

### **Wat zijn de ervaringen van de KLM?**

Op de KLM-afdeling Engineering & Maintenance heeft Stay@Work tussen 2008-2009 plaatsgevonden. Gonny Hoekstra, als ergonoom bij KLM Health Services nauw betrokken bij de opzet en uitvoer van het onderzoek, zegt: "Door het enthousiasme dat de ergocoaches uitstraalden en de manier waarop ze zelf aan de slag zijn gegaan met het invoeren van ergonomische oplossingen, is ook bij andere KLM-onderdelen de wens ontstaan om ergocoaches in te zetten." Voor Hoekstra en haar collega Esther de Haan (coach/A&O'er) was dit aanleiding om het project 'Ergocoach' op te starten. Ze begonnen met het ontwikkelen van



Aan het werk in de hangaar





een competentieprofiel waarin staat aan welke criteria een KLM-ergocoach moet voldoen: goed in de groep liggen, intrinsieke motivatie om met dit thema aan de slag te gaan, willen leren en zich willen ontwikkelen. De Haan: "Vanuit onze ervaringen, wisten we dat mensen op de werkvloer vaak nog onvoldoende in staat zijn om op een coachende manier – open vragen, positief zijn en geïnteresseerd in hun bewegredenen – met collega's in gesprek te kunnen gaan." Managers gebruiken dit competentieprofiel om op hun afdeling de juiste medewerker(s) voor de rol van ergocoach te selecteren.

## Doordat de ergocoach zelf teamlid is, kent hij de knelpunten

Het coachdeel – vier sessies van vier uur – heeft daarom een prominente plek in de cursus gekregen. Zodoende is er meer gelegenheid om het coachen aan te leren en om lastige situaties te trainen, zoals het overtuigen van collega's met weerstand. Dat dit in de praktijk nodig is, blijkt bijvoorbeeld uit een situatie waarin ergocoaches hun collega's aanraadden om het afbreken van grote pallets met zware lading uit te voeren met

### Kenmerken ergocoach

- » Eén aanspreekpunt op de afdeling ten aanzien van preventie, fysieke belasting, ergonomie en veiligheid.
- » Kent de afdeling en de aanwezige knelpunten op de afdeling ten aanzien van fysieke belasting en veiligheid.
- » Kent de weerstanden van collega's tegen (het gebruik van) maatregelen en kan door positieve en coachende benadering de weerstanden wegnemen.
- » De ergocoach is continu aanwezig, hetgeen de kans op blijvende gedragsverandering vergroot.
- » De ergocoach-opleiding en het aanwenden van kennis en vaardigheden dragen bij aan de persoonlijke ontwikkeling van de medewerker.

vijf personen in plaats van vier. In eerste instantie was er weerstand, maar doordat de ergocoaches inzicht gaven in de voordelen (sneller, minder fouten en minder fysieke belasting) werd het advies door de collega's toch geaccepteerd.

Naast de gebruikelijke onderwerpen – ergonomie en fysieke belasting – is er veel aandacht voor het zeer belangrijke thema veiligheid. Net als ergonomische maatregelen, worden veiligheidsmaatregelen ook niet altijd (goed) uitgevoerd. Daarnaast leent een coachende methodiek zich goed voor het optimaliseren van veiligheidsgerelateerde maatregelen. Bij KLM Cargo worden de ergocoaches momenteel ingezet om periodiek de veiligheidsrondes mee te lopen en om onveilige situaties met hun collega's te bespreken en samen te kijken naar adequate oplossingen.

Inmiddels zijn er bij vier verschillende KLM-afdelingen ergocoaches actief, en met succes. Hoekstra: "We merken dat het project Ergocoach de bewustwording heeft verbeterd ten aanzien van gezond en veilig werken, maar ook wat betreft het aanpakken van knelpunten." Essentieel voor dit succes is volgens Hoekstra en De Haan de betrokkenheid van en het draagvlak bij alle partijen: hoger management, direct leidinggevend, arboadviseurs en communicatiemedewerkers. De organisatie laat hiermee aan de werknemers zien dat zij veiligheid en het terugdringen van fysieke belasting serieus neemt en dat de input van werknemers hiervoor van groot belang is. Medewerkers zien de opleiding tot ergocoach als een aanvulling op hun persoonlijke ontwikkeling. Een ultieme win-winsituatie. «

**Maurice Driessen** is research scientist bij TNO. **Ellen Bos** is scientific researcher bij TNO. **Gonny Hoekstra** is ergonomist bij KLM Health Services. **Esther de Haan** is arbeids & organisatie-adviseur bij KLM Health Services.

(1) Website: <http://gezondenzeker.nl>

(2) Bense, I. (2007), Fysieke belasting en de rol van de ergocoach in 100 vragen. Kluwer.

(3) Driessen M.T., Anema J.R., Proper K.I., Bongers P.M., Beek, A.J. van der, 'Stay@Work: Participatory Ergonomics to prevent low back and neck pain among workers: design of a randomised controlled trial to evaluate the (cost-)effectiveness.' In: BMC Musculoskeletal Disord, 2008;9:145.

(4) Bos E.H. (2008), Proefschrift: Evaluation of a preventive intervention among hospital workers to reduce physical workload.

(5) Driessen M.T., Anema J.R., Proper K.I., Bongers P.M., Beek, A.J. van der, 'Process evaluation of a participatory ergonomics programme to prevent low back pain and neck pain among workers.' In: Implement Sci, 2010;5:65.

