

|  |  |
| --- | --- |
| **Module 2** | **Communicatie** |
| Doelgroep  | DTA’ers |
| Aanleiding | Uit het Veilig in elke Vezel-onderzoek blijkt dat DTA’ers zich in een moeilijke positie bevinden. Ze zijn en voelen zich onvoldoende toegerust op hun lastige, maar belangrijke rol van toezichthouder op de veiligheid. De DTA’er kan wel het verschil maken!Daarbij is de DTA’er de leidinggevende tijdens saneringen; goede communicatieve vaardigheden versterken hem in deze rol en verhogen het werkplezier.  |
| Doel | 1. DTA’ers inzicht geven in hoe goede communicatie bijdraagt aan veiliger saneringen.
2. DTA’ers concrete hulpmiddelen aanreiken en vaardigheden bijbrengen om hun communicatieve kwaliteiten te verbeteren.
3. DTA’ers inzicht geven hoe veiligheidsgedrag beïnvloed wordt door de 4 indicatoren uit het gedragsmodel en de resultaten uit het onderzoek.
4. Deelnemers wijzen op www.vezelveiligheid.nl en bijbehorende producten
 |
| Communicatie gericht op | - DAV’ers en meewerkend DTA’ers- Omwonenden en omwerkenden[- Opdrachtgevers en laboranten] |
| Na afronding van deze module  | Heeft de DTA’er meer inzicht in de bijdrage van communicatie aan een veiliger saneringsproces.Kan de DTA’er makkelijker, beter en met meer plezier zijn communicatieve rol invullen. |
| Profiel DTA SC-510 | De Deskundig Toezichthouder Asbest (DTA) is leidinggevend bij het uitvoeren van asbestverwijderingswerkzaamheden en uit dien hoofde verantwoordelijk voor het veilig laten verlopen van het asbestverwijderingsproces op de verwijderingslocatie. De DTA moet kennis hebben van de wet- en regelgeving omtrent asbestverwijdering en kan aan de hand van deze kennis besluitvaardig optreden binnen het asbestverwijderingsproject. Tevens dient de DTA vaardig te zijn in zijn communicatie met toezichthouders, communicatie en aansturing van DAV’ers alsmede handelend te kunnen optreden bij incidenten. |
| Tijd | 4 uur, half uur pauze |
| Door | 2 trainers (T1 + T2)Competenties: gevoel voor de branche / ervaring met trainen op communicatieve vaardigheden / kennis van gedragsmodel, onderzoeksresultaten en producten Veilig in elke Vezel  |
| Locatie | Midden van het land? |
| Aantal deelnemers | Minimaal 8, maximaal 15 |
| Praktijkvragen bedrijven | Vaardigheden* Hoe leg ik medewerkers op een aansprekende manier uit wat zij moeten doen?
* Hoe stel ik omwonenden gerust? Hoe bereik ik dat omwonenden het werkterrein niet betreden of stuur ik ze weg? Hoe voorkom ik agressie?
* Hoe houd ik de juiste maat (niet te zacht, niet te hard)?
* Hoe toets ik of mijn gesprekspartner mijn boodschap heeft begrepen?

Kennis* Welke communicatietechnieken zijn er?
* Wanneer gebruik ik welke?

Inzicht / handelingsperspectief / dilemma’s* Met wie moet ik als DTA’er allemaal communiceren?
* Als een gesprek dreigt te escaleren, wat kan ik dan doen?
* Wanneer verwijs ik mensen door naar mijn directie / management?
* Wanneer spreek ik over gevaar; wanneer stel ik mensen gerust?
* Hoe komt mijn boodschap over?
 |
| Programma | **Onderdeel 1: kennismaking***T1 stelt T2 en zichzelf kort voor, geeft begin-/eindtijd aan, toelichting op programma, wordt actieve inzet (interactief) verwacht, evt. catering. Legt eerste onderdeel uit.*Beschrijving werkwijze:Alle deelnemers interviewen elkaar in duo’s. Zij krijgen de opdracht om elkaar na het interview voor te stellen aan de rest van de groep. De interviewvragen worden van tevoren uitgedeeld. Nota bene: het heeft de voorkeur wanneer de deelnemers uit de duo’s elkaar nog niet kennen. *Vragen:*1. Hoe heet je?
2. Waar werk je?
3. Hoe typeren anderen jou (in drie woorden)?
4. Wat zou je rondom communicatie willen leren?

Als afsluiting op onderdeel 1: presentatie T1/T2 over gedragsmodel en relevante resultaten onderzoek + profiel DTA uit SC-510. Benadrukken: veiligheid is de essentie van het vak + DTA’er maakt het verschil!Tijd: maximaal een uurBenodigdheden: * A4 met interviewvragen.
* Inleidende presentatie.
* Flip-over + stiften om leerwensen op te schrijven

**Onderdeel 2: wat is communicatie?***T2 legt de basisbeginselen van communicatie uit en vraagt deelnemers aan te vullen waar mogelijk.*Tijd: maximaal een half uur.Benodigdheden: * Presentatie Wat is communicatie?

**Onderdeel 3: communicatie in de praktijk***T1 legt kort doel uit: hoe ziet communicatie er in de praktijk uit en hoe kun je het organiseren?*Beschrijving werkwijze:Iedere deelnemer krijgt een A4 met in het midden de DTA’er en een stift / pen. De deelnemers wordt gevraagd hierop in groepjes van 3 te tekenen / schrijven met wie zij allemaal communiceren.Na circa 10 minuten komt de groep weer bijeen, en de resultaten worden op één samenvattende flip-over getekend. De flip-over wordt gezamenlijk geanalyseerd en de mensen / organisaties op de flip-over worden in 3 groepen verdeeld:* interne communicatie binnen ‘de klus’
* interne communicatie over ‘de klus’ (binnen het eigen bedrijf)
* externe communicatie over ‘de klus’

De deelnemers worden in 3 groepen verdeeld. Iedere groep werkt een van de 3 subgroepen van de flip-over uit aan de hand van de volgende structuur:* wat moet er gecommuniceerd worden (inhoud) en hoe?
* wanneer kun je dat het beste doen en wanneer? Is een vast moment een optie?
* wie kan daaraan een zinnige bijdrage leveren?
* wat is het doel van de communicatie (afstemming / besluitvorming / verspreiding informatie)?

De trainers lopen rond en assisteren. Na 20 minuten komt de groep weer bijeen en presenteren de subgroepen hun ideeën. Tijd: maximaal drie kwartier.Benodigdheden: * A4 DTA met pen / stift voor iedere deelnemer
* Presentatie onderdeel 3
* Vellen flip-over en stiften.
* Plakband voor ophangen flip-overs.

**Onderdeel 4: communicatietechnieken**Beschrijving werkwijze: de deelnemers krijgen een aantal communicatie-oefeningen, gericht op:* de juiste maat
* goed opdrachten geven
* de-escaleren
* lichaamstaal

De deelnemers kiezen zelf welke opdracht ze in ieder geval willen doen, aan de hand van de leerdoelen die zij in onderdeel 1 hebben uitgesproken.De opdrachten vinden plaats in kleinere groepjes (3 of 4 personen), waarbij twee mensen een rollenspel spelen en een of twee mensen observeren. De trainers lopen rond, kijken zo intensief mogelijk mee en geven tips.Tijd: drie kwartier.Benodigdheden: * Presentatie onderdeel 4
* Notitieblokje voor observeerder/ pennen
* Printversie van de technieken voor deelnemers

**Onderdeel 5: Afsluiting*** Aangeven / verstrekken klapper met Veilig in elke Vezel-producten / toegepaste sheets
* DTA’ers verzoeken om 3 praktische voornemens te formuleren en op te schrijven op kaartjes.
* Vragen of er mensen zijn die dit plenair willen delen
* Vragen / opmerkingen
* Invullen van evaluatieformulier

EindeTijd: half uur.Benodigdheden: * Klapper met Veilig in elke Vezel-producten / toegepaste sheets
* Kaartjes om de 3 voornemens op te schrijven
* Evaluatieformulieren.
 |
| Wervingstekst | In elke DTA’er schuilt een communicatietalent!Communiceren met opdrachtgevers, omwonenden, laboranten en natuurlijk DAV’ers. Snel schakelen tussen vriendelijk, streng, geruststellend, open of gezaghebbend. Er wordt flink wat gevraagd van de communicatieve kwaliteiten van een DTA’er. Vaak is dat leuk, maar soms ook lastig.In deze training leer je snel een aantal verschillende vaardigheden die communicatie een stuk makkelijker maken.Zo breng je meer rust, overzicht en plezier in je werk.. En…dat maakt het werk ook een stuk veiliger! |