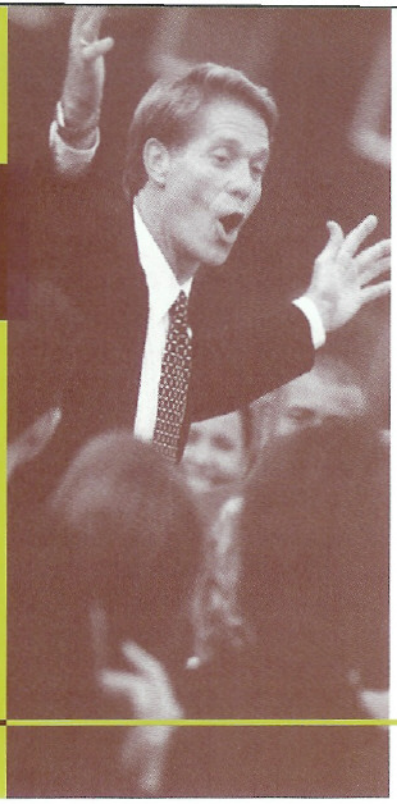
MOTIVATIE & VOORLICHTING



Bedrijfshulpverleners en

Aan alles wat mensen doen ligt een bepaalde motivatie ten grondslag. Die motivatie is gebaseerd op bepaalde factoren die per persoon verschillend zijn. Een rol daarbij speelt beloning. En die bestaat in allerlei vormen: geld, waardering, kennis etc. Om motivatieproblemen op te lossen of motivatie te versterken is beloning in een bepaalde vorm een effectief middel. Hoe blijven bedrijfshulpverleners het best gemotiveerd?

DRS. A. ZANDERS

Drs. Ing. A. Zanders is directeur van Zanders Consulting & Training Info via www.zct.nl

Motivatie

Iemand leest dit artikel. Waarom? Waarom gaat iemand naar zijn werk of beoefent een bepaalde sport? Waarom is iemand geïnteresseerd in bedrijfshulpverlening? Vragen die niet zo gemakkelijk te beantwoorden zijn. Toch is het antwoord eenvoudig: mensen kiezen voor bepaalde activiteiten op basis van motivatie. Het zou wel een heel kort artikel zijn als we het hierbij konden laten. Echter aan zo'n antwoord hebben we niet veel. De onderliggende vragen zijn veel interessanter: wat is motivatie eigenlijk, waarom is de één voor andere dingen gemotiveerd dan de ander en hoe kunnen we motivatie beïnvloeden?

Motivatie speelt een belangrijke rol in al ons doen en laten en kan enorme maatschappelijke consequenties hebben. Te denken valt bijvoorbeeld aan personeelstekorten of conflicten in het werk in de gezondheidszorg of bij een spoorwegbedrijf.

Maar wat betekent het begrip motivatie eigenlijk? De dikke Van Dale geeft als betekenis 'het geheel van factoren waardoor het gedrag gericht wordt'. Nu zijn er heel wat van die factoren. Naarmate wij als mens verder geëvolueerd zijn, is dat aantal ook nog eens toegenomen en zijn ze veel complexer geworden. Volgens Darwin spelen drijfveren die gericht zijn op het overleven van de soort een belangrijke rol voor elk organisme; het 'survival of the fittest'-principe. Over het algemeen wordt er dan gedacht aan tamelijk primaire drijfveren, zoals bijvoorbeeld het stillen van honger en dorst en de drang tot voortplanting. In elk café kunnen we een duidelijke demonstratie zien van deze aangeboren motivatie.

Geld is weinig effectief middel voor oplossen motivatie-problemen

Behalve aangeboren motivatie spelen gedragspatronen die mensen in de loop van hun leven aanleren een belangrijke rol. Iedereen die kinderen heeft, weet maar al te goed dat het belonen van gedrag leidt tot een hogere motivatie om dit gedrag te vertonen. Kinderen worden beloond met complimenten, aandacht en liefde, maar soms ook met snoepgoed of speelgoed. Naarmate mensen ouder worden, worden deze patronen echter ingewikkelder. Het kind krijgt complimenten als het iets moois tekent, waardoor tekenen een positieve betekenis krijgt en het op zichzelf weer een beloning vormt. Bij volwassenen is de duidelijke relatie tussen gedrag en beloning vaak helemaal niet meer goed waar te nemen. Wat de één als een beloning beschouwt, is voor de ander een straf.

Bij een activiteit als bedrijfshulpverlening is dit ook te zien. Bedrijfshulpverleners houden zich bezig met activiteiten die nu niet bepaald op de plezierigste omstandigheden zijn gericht. Wat is dan hun motivatie hiervoor? Vaak kan het idee in staat zijn een ander te helpen een sterke motivator zijn. Ook al omdat dit door de samenleving als positief wordt gezien. In deze beoordeling zit dus een beloning verpakt. Andere motiverende elementen kunnen meer op de persoon zelf gericht zijn. Bedrijfshulpverlening bestaat uit het volbrengen van complexe taken, als het iemand lukt deze taken onder de knie te krijgen en toe te passen, geeft hem dat ook een goed gevoel.

Financiële vergoeding

De simpelste vorm van combinatie van gedrag en beloning is het betalen van geld. Dit is helaas ook het patroon waarin veel motivatieproblemen worden verpakt. Bij gebrek aan duidelijkheid over complexe motivatiefactoren gaan mensen over geld praten. Maar geld heeft hier echter meer een symbolische waarde. Denk maar eens aan veel CAO-onderhandelingen. Het gaat er vaak niet meer om of de betaalde lonen voldoende zijn om die dingen van te kopen die men nodig heeft of graag wil hebben, maar om wat een ander krijgt. Men vergelijkt zich met een andere bedrijfstak en wil daar niet voor onder doen. Hierbij vertegenwoordigt het geld elementen als waardering en status.

Over het algemeen is geld een weinig effectief middel om motivatieproblemen op te lossen. Uiteraard is het van belang dat voor bepaalde diensten in voldoende mate wordt betaald, iedereen heeft immers geld nodig om van te leven, maar de invloed hiervan wordt vaak overschat. Mensen met geld moeten motiveren voor bedrijfshulpverlening is zich begeven op een doodlopende weg.

motivatie

Waardering en aanzien

Maar als geld dan niet het belangrijkste is, wat dan wel? Bedrijfshulpverlening moet een bepaalde beloning opleveren. Een sterke beloning is waardering en aanzien. Als in een organisatie bedrijfshulpverlening wordt gezien als een noodzakelijk kwaad dat voortvloeit uit de verplichtingen in de Arbowet, liggen problemen met motivatie voor de hand. Worden de bedrijfshulpverleners echter gezien als de helden in het bedrijf die levens redden als het mis gaat en worden ze door iedereen met bewondering bekeken, dan zullen er al heel wat minder problemen zijn met de motivatie.

Bruikbare kennis en vaardigheden

Een andere manier om te belonen is mensen bruikbare kennis en vaardigheden aan te bieden. Nog mooier is het als dit ook nog op andere plaatsen een positief effect kan opleveren. Het feit dat iemand kan reanimeren of een brandje blussen kan een goed gevoel geven. Hij is dan immers in staat om effectief te handelen in moeilijke situaties. Hierdoor krijg hij meer controle over zijn omgeving. En het besef dat iemand ook in thuissituaties kan handelen, versterkt dit gevoel nog eens.

Groepsgevoel

Bedrijfshulpverleners horen bij een groep. Het horen bij een groep is een sterke menselijke behoefte die zijn oorsprong heeft in een ver verleden toen het horen bij een groep de overlevingskansen verbeterde. Nu is dit nog wel zo, maar meer in sociaal opzicht. Punkers, rappers, postzegelverzamelaars, vegetariërs en motorrijders, allemaal voelen ze zich tot op zekere hoogte bij een groep behoren. Zelfs mensen die zich afzetten tegen groepen vormen zelf ook weer groepen. Als bedrijfshulpverleners zichzelf beschouwen als onderdeel van een aparte club, kan dit de motivatie versterken.

Bestede inspanning

Een minder observeerbare drijfveer voor gedrag is de mate van inspanning die er al aan besteed is. Het idee dat mensen zich hebben ingespannen voor iets zinloos, is een gedachte die ze niet graag koesteren. Ingenieus als de menselijke geest is gaan ze dan, vaak onbewust, de activiteit op een meer positieve manier beoordelen. Wie ziet er enige zin in om een hele dag bladeren te harken als hij van te voren zou weten dat een opstekende wind aan het eind van de dag alles weer zou wegblazen? Als het iemand gevraagd zou worden die hier juist de hele dag aan heeft besteed, is de kans groot dat die er toch wel voordelen in ziet. 'Je bent toch heel de dag lekker buiten, je krijgt nog eens wat beweging.' Omgekeerd is dit effect ook te zien. Hulpverleners van wie geen inspanning wordt gevraagd, 'papieren' hulpverleners als het ware, zullen niet snel zeer gemotiveerd zijn.

Motiveren in de praktijk

Zo zijn er natuurlijk nog wel meer zaken te bedenken die de motivatie beïnvloeden. Het is een misschien wel oneindig breed begrip. Maar wat kan er op basis van bovenstaande observaties nu worden gedaan om de motivatie van de bedrijfshulpverleners in de organisatie te versterken?

Allereerst is het goed te kijken of er geen factoren zijn die een goede motivatie in de weg staan. Als iemand een baan ambieert maar het salaris is zo laag dat hij de huur niet meer kan betalen, is het zinloos verder naar motiverende factoren te kijken. Bij hulpverleners is het verder van belang dat de randvoorwaarden voor het vervullen van hun taak geregeld zijn; voldoende middelen, verzekering etc.

Vervolgens kan eens kritisch gekeken worden naar de waardering in de organisatie. Wordt die wel voldoende uitgesproken? Het kan een enorme opsteker zijn als de directeur in zijn nieuwjaarstoespraak aandacht besteedt aan bedrijfshulpverlening. Dit geeft aan dat het als een belangrijk onderwerp binnen de organisatie wordt gezien. Als de bedrijfshulpverlening in actie is gekomen, wordt hier dan waardering voor uitgesproken?

Opleiding en oefening ook belangrijk voor motivatie

Belangrijk voor de bedrijfshulpverlening is opleiding en oefening, dat zal iedereen beamen. Maar het is niet alleen belangrijk voor het uitvoeren van de taken, maar ook voor de motivatie. Door bedrijfshulpverleners voldoende te laten oefenen, zullen zij zichzelf meer waarderen als competente 'professionals'. Daar komt nog bij dat de geleverde inspanning het gevoel over het belang van de taak zal verbeteren.

Last but not least, hoe functioneert de bedrijfshulpverlening als groep? Samen oefenen leidt tot sterkere groepsvorming, maar ook andere activiteiten kunnen hiertoe toe bijdragen. Eens een interne studiedag of een etentje organiseren, het zal allemaal bijdragen tot het gevoel bij een groep te behoren. En een paar belangrijke mensen proberen over te halen bedrijfshulpverlener te worden, zal het aanzien van de groep in de organisatie doen stijgen.

Het blijvend motiveren van bedrijfshulpverleners is een zaak van lange adem. Van één leuk feestje kan geen langdurig enthousiasme verwacht worden, het kan echter wel een goede start betekenen om tot een groep gemotiveerde hulpverleners te komen. En niets is leuker dan het werken met gemotiveerde mensen. ■