

8. VO&T – Voorlichting en Onderricht aan en Toezicht op (buitenlandse) studenten en (buitenlandse) medewerkers.

Voorlichting en onderricht aan en toezicht op studenten en medewerkers, afkomstig uit het Nederlandse taal- en cultuurgebied en uit andere taal en/of cultuurgebieden.

1. Ambitieniveau Universiteiten

De Nederlandse universiteiten hebben een hoog ambitieniveau, dat zich niet alleen uit op wetenschappelijk terrein, maar ook waar het goed werkgeverschap en zorgvuldigheid naar studenten betreft .

Kenmerkend voor het werken en studeren aan de universiteit zijn de volgende aspecten:

- Sterke doorstroom van de studentenpopulatie
- Wisselende samenstelling van de wetenschappelijke staf
- Aanwezigheid van wetenschappelijke staf en studenten met divers cultureel- en taalachtergronden
- Een verscheidenheid aan experimentele opstellingen
- Het uitvoeren van grensverleggend onderzoek

De aard en complexiteit van bovengenoemde aspecten maakt het nodig dat aan VO&T op het gebied van veilig werken uiterste zorg wordt besteed.

Gezien dat gegeven streven de universiteiten naar een geïntegreerd, , transparant en 'op maat' beleid op het gebied van voorlichting en onderricht aan zowel (buitenlandse) medewerkers, als (buitenlandse) studenten. Voorlichting, en onderricht worden continu afgestemd op de ontwikkelingsfase en de achtergrond van de betreffende doelgroep. Daarnaast dienen de vormen van voorlichting en onderricht aan te sluiten bij de meest recente inzichten op dat gebied.

Naast V&O is ook *toezicht* op de toepassing van het geleerde essentieel. Door toezicht wordt duidelijk of het geleerde in de praktijk wordt toegepast en kan awareness worden bevorderd.

Nota bene: Aantoonbare zorg voor veilig en gezond werken op basis van VO&T beleid verhoogt de kwaliteit van de leer- en werkomgeving en draagt bij aan de kwaliteit en het positieve imago van een universiteit.. Tevens levert de aanbidding van kennis en vaardigheden op het gebied van veilig werken beter toegeruste studenten en bekwaamere alumni op.

2. Doelgroepen

Als doelgroepen worden gedefinieerd: Nederlandse en buitenlandse studenten en Nederlandse en buitenlandse medewerkers.

Nota Bene: zonder hieraan een waarde- oordeel te koppelen wordt een onderscheid gemaakt tussen de groep studenten en medewerkers die afkomstig zijn uit de van oorsprong Nederlandse cultuur en die Nederlands als moedertaal spreken en studenten en medewerkers die afkomstig zijn uit een andere culturele en verbale omgeving. Deze laatste zouden ook uit Nederland afkomstig kunnen zijn. Voorlichting en onderricht aan de laatstgenoemde groep vereist een aantal aspecten van zorgvuldigheid, die in dit stuk zullen worden belicht. Gemakshalve wordt de laatste groep hierna als geheel aangeduid met "buitenlands".

Studenten: Deze doelgroep kenmerkt zich doorgaans door beperkte levens- en arbeidservaring, speelsheid en een nog niet volledig ontwikkeld gevoel van verantwoordelijkheid. Gevaarlijke situaties worden vaak onderschat, onvoldoende of te laat onderkend.

Buitenlandse studenten:

Naast de kenmerken die hierboven voor studenten zijn genoemd geldt er voor buitenlandse studenten een taalprobleem, dat kan uitmonden in een communicatieprobleem. Voorts kunnen met name studenten van buiten de EU uit culturen en sociale structuren afkomstig zijn, waar mensen anders met elkaar omgaan en waar anders wordt gedacht over risico, sociale verantwoordelijkheid en lotsbestemming.

Medewerkers:

Medewerkers die worden aangesteld bij een Universiteit, worden doorgaans onderscheiden in OBP (ondersteunend en beheers- personeel) en WP (Wetenschappelijk Personeel)..

Afhankelijk van bij voorbeeld de studierichting kan een deel van het WP van buitenlandse oorsprong zijn.

Buitenlandse medewerkers:

In een universitaire omgeving hebben buitenlandse werknemers over het algemeen een taak als wetenschappelijk medewerker. Evenals bij buitenlandse studenten kunnen bij buitenlandse medewerkers hun taal en sociaal- culturele achtergronden eisen stellen aan (de benadering bij) VO&T. In tegenstelling tot studenten kunnen hier juist kennisniveau, statusniveau, arbeidservaring, gewoonten en opvattingen van met name niet westerse werknemers een remmende factor zijn bij het voorlichten en het beïnvloeden van gedrag met betrekking tot arbeidsveiligheid. Terecht kan men opmerken dat van buitenlanders een mate van aanpassing aan de Nederlandse cultuur verwacht kan worden. Bij onderwerpen op het gebied van arbeidsveiligheid ligt echter de wettelijke eis vast, dat VO&T daadwerkelijk leiden tot veilig gedrag.

Een belangrijke groep buitenlands WP bestaat uit promovendi, die hun master studie elders hebben afgerond en in Nederland wensen te promoveren. Vanuit het oogpunt van arbeidsveiligheid is de VO&T problematiek rond promovendi vergelijkbaar met de overige buitenlandse medewerkers, met dien verstande, dat bij promovendi het beschikbare pakket aan kennis, vaardigheden en ervaring in de praktijk erg kan variëren. Zo kan het voorkomen, dat buitenlandse promovendi tijdens hun studie nauwelijks ervaring hebben opgedaan met bijvoorbeeld praktisch werken in laboratoria. Daarnaast kan de combinatie van hoge prestatiedruk met een beperkt veiligheidsethos leiden tot het nemen van ongewenste risico's. Het is dus van belang dat vooral aanvankelijk zorgvuldig toezicht plaats vindt.

Nederlandse medewerkers:

Medewerkers die afkomstig zijn uit de Nederlandse cultuur, dienen evenals buitenlandse medewerkers op de hoogte te zijn van gedragsregels, werkprocedures, veiligheidsmaatregelen en noodprocedures. Ervan uitgaande dat ze cultureel en sociaal zijn aangepast en over een goede taalbeheersing beschikken zullen er op het gebied van informatie- overdracht, acceptatie en begrippenapparaat geen grote problemen optreden.

3. Wettelijk kader

De in de Arbowet vastgelegde verplichting tot het geven van veiligheidsvoorlichting en - onderricht gericht op arbeidsverrichting, is van toepassing op medewerkers en op studenten die "handelingen verrichten die vergelijkbaar zijn met arbeid in de beroepspraktijk" (art 2 lid b). Met arbeid vergelijkbare activiteiten zijn bijvoorbeeld het werken met gevaarlijke stoffen, aan gevaarlijke apparatuur of het werken met beeldschermapparatuur.

In de Arbeidsomstandighedenwetgeving zijn m.b.t. voorlichting, onderricht en toezicht (VO&T) de volgende verplichtingen vastgelegd:

- Uitgangspunt is dat de werkgever "Arbobeleid" voert (art. 3 van de Arbowet); in dit arbobeleid past VO&T.
- De werkgever zorgt ervoor dat de werknemers doeltreffend worden ingelicht over de te verrichten werkzaamheden en de daaraan verbonden risico's, alsmede over de maatregelen die erop gericht zijn deze risico's te voorkomen of te beperken. (Arbowet artikel 8, lid 1 en 2).
- De werkgever dient aandacht te besteden aan naleving van deze instructies en voorschriften ofte wel aan 'Toezicht' ("De werkgever ziet toe op de naleving van de instructies en voorschriften gericht op het voorkomen of beperken van de in het eerste lid genoemde risico's (...)") Arbowet artikel 8 lid 4).
- De in het tweede aandachtspunt genoemde risico's dienen te kunnen worden geput uit de RI&E die gebaseerd dient te zijn op de actuele bedrijfssituatie en de stand van de wetenschap en professionele dienstverlening (Arbowet artikel 3 lid 1 en artikel 5, lid 4).

- De werknemer is verplicht zorg te dragen voor zijn eigen veiligheid en die van anderen, veiligheidsmiddelen toe te passen, veiligheidsinstructies te volgen en hiernaar te handelen (Arbowet art. 11)
- De uitvoering van de artikelen over voorlichting en onderricht van de Arbowet dient actueel en conform de stand van de wetenschap en professionele dienstverlening te geschieden.

De Arbeidsinspectie kan bij geconstateerde overtredingen straffen zoals boetes opleggen.

VO&T:

Het begrip *voorlichting* heeft betrekking op informatieverstrekking. Onderricht betreft meer de verdieping van inzicht en het aanleren van vaardigheden. Toezicht is noodzakelijk om te kunnen constateren of en hoe het geleerde in praktijk wordt gebracht en om in onvoorziene gevallen tijdig te kunnen ingrijpen. Het door middel van VO&T leren kennen van en leren omgaan met de risico's in het bedrijf, de eigen faculteit, maar vooral ook van de eigen activiteiten is een belangrijke preventieve maatregel om de gevolgen van risico's te beperken.

Herhaling:

Voorlichting is geen eenmalige gebeurtenis. De wet eist het herhalen en opnieuw uitvoeren van voorlichting en onderricht zo dikwijls als de daarmee opgedane ervaring of gewijzigde werkmethoden of werkomstandigheden daartoe aanleiding geven.

Toezicht:

Naast voorlichting en onderricht op het gebied van veiligheid is in een wetenschappelijke omgeving effectief toezicht onontbeerlijk. Dit is deels omdat ondanks alle zorg misverstanden kunnen plaatsvinden bij kennisoverdracht, maar ook omdat met name experimentele wetenschappelijke processen uit de aard van hun doel niet volledig vastliggen en de uitkomsten niet tot in detail zijn beschreven. Hierdoor kunnen zich onverwachte gebeurtenissen voordoen. Het toepassen van een strikt regime van veiligheidsrapporten en het verzekeren van voldoende toezicht door deskundigen is daarom, naast effectief V&O, een vereiste. Het is van belang om voor dit toezicht ruimte te reserveren in de formatie en om tevens de lokaliteiten waar experimenten worden uitgevoerd zodanig in te richten, dat effectief toezicht mogelijk is.

Doeltreffendheid:

De wetgever hanteert het woord doeltreffend om aan te geven dat V&O zodanig moet worden aangeboden, dat dit bij de werknemer (ook: student) het gewenste (gedragmatige) effect heeft. Wanneer V&O betrekking heeft op buitenlandse medewerkers en studenten kan dit betekenen dat voor de doeltreffendheid ook rekening moet worden gehouden met aspecten van taal en cultuur.

Nota Bene:

Wetenschappelijk personeel, ook van buitenlandse oorsprong, heeft in veel gevallen een lijnfunctie waarbij leiding wordt gegeven aan wetenschappelijk personeel van een lagere rang en aan student-assistenten. Daarnaast geven zij leiding aan studenten bij afstudeer- onderzoek en bij studieprojecten. In deze gevallen zijn zij als onderdeel van de hiërarchische lijn te beschouwen als "werkgever" in de zin van artikel 1 van de Arbo-wet, met de verantwoordelijkheden die dit met zich mee brengt.

4. Risico

Het onvoldoende of niet voorlichten of opleiden van (buitenlandse) studenten en medewerkers op het gebied van veilig werken, beroepsziekten en Psycho- Sociale Arbeidsbelasting, vormt een risico voor de organisatie omdat:

- Voldoende en doeltreffend V&O bij wet verplicht is gesteld en het niet voldoen aan die verplichting een strafbaar feit oplevert;
- De kans op incidenten met mogelijk ernstige gevolgen toeneemt bij onvoldoende VO&T;
- Wanneer na een ongeval kan worden aangetoond dat het geheel van VO&T te kort heeft geschoten, dit kan leiden tot strafmaatregelen.

De aard en ernst van arbeidsrisico's in een universitaire omgeving is sterk afhankelijk van de studierichting. Vooral bij afstudeerders in een experimentele omgeving komt het voor, dat voor onderzoek binnen het eigen vakgebied, technieken moeten worden toegepast uit een ander vakgebied. Dit moet worden onderkend bij de inrichting van VO&T. Nota bene: In veel RI&E's zullen risico's zijn vastgelegd, die door gericht VO&T kunnen worden gereduceerd.

5. Maatregelen en middelen

5.1 Maatregelen en middelen V&O (buitenlandse) studenten

Doelvoorschriften:

- *grenswaarden:*
Geen toevoegingen ten opzichte van de wettelijke verplichtingen
- *procesbepalingen:*
Universiteiten voeren betreffende (buitenlandse) studenten beleid op het gebied van VO&T en dragen dit uit. In het beleid worden uitspraken gedaan over tenminste de volgende aspecten:
 1. Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van bestuur en lijnorganisatie, arbodeskundigen en docenten/begeleiders en studenten (dit doelvoorschrift komt in zowel deze paragraaf als 5.2 terug, omdat het zowel medewerkers als studenten betreft) ten aanzien van VO&T;
 2. Het formuleren, overeenkomen en vastleggen van leerdoelstellingen voor V&O;
 3. Het door toetsen aantonen dat de vereiste kennis, attitude/awareness en vaardigheden als resultaat van V&O aanwezig zijn.
 4. Het door herhaling of verbreding van V&O zeker stellen dat de vereiste kennis, attitude/awareness en vaardigheden onderhouden worden.
 5. De werkgever waarborgt dat V&O aan alle doelgroepen met diverse taal- & culturele achtergronden begrijpelijk wordt overgebracht en dat effectief toezicht plaats vindt.

Middelvoorschriften:

- De geformuleerde middelvoorschriften zijn gebaseerd op ervaringen uit de praktijk.
- 1a. De werkgever wijst een functionaris aan in de organisatie die verantwoordelijk is voor VO&T binnen de faculteit / dienst
 - 1b. Per risicovolle ruimte of proces wordt een functionaris aangewezen die belast is met het zorg dragen voor een goede uitvoering van VO&T
 - 2a. Per proces is een opleidingsplan beschikbaar waarin leerdoelstellingen, vereiste kennis/ attitude/ awareness en vaardigheden zijn opgenomen, die zijn gericht op de betreffende risico's
 - 2b. Opleiding/ training/ voorlichting dient plaats te vinden, afgestemd op basis van nieuwe studenten en de laatste stand der wetenschap
 - 2c. De organisatie draagt zorg voor een actuele registratie van resultaten en een regelmatige evaluatie van het V&O proces
 3. De informatievoorziening voor niet- Nederlandstaligen is tevens beschikbaar in begrijpelijke taal voor de ontvanger. Hierbij is de keuze voor Engels gebruikelijk, maar niet de regel.
 4. VO&T dient zo nodig aangepast te worden aan de op dat moment relevante culturele kenmerken bij de actuele studentenpopulatie.
 - 5a. Bij zowel de start van de Bachelor fase, als de Master fase moeten studenten voorlichting gevolgd hebben over de risico's binnen de opleiding die zij (gaan) volgen.
 - 5b. Verrichtingen die tot gevaarlijke situaties kunnen leiden, mogen studenten alleen onder toezicht uitvoeren.

5.2 Maatregelen en middelen V&O (buitenlandse) medewerkers

Doelvoorschriften:

- *grenswaarden:*
Geen toevoegingen ten opzichte van de wettelijke verplichtingen
- *procesbepalingen:*
Universiteiten voeren beleid op het gebied van VO&T aan (buitenlandse) medewerkers en dragen dit uit. In het beleid worden uitspraken gedaan over tenminste de volgende aspecten:
Taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van bestuur en lijnorganisatie, arbodeskundigen en docenten/begeleiders en studenten (dit doelvoorschrift komt in zowel deze paragraaf als in paragraaf 5.1 terug, omdat het zowel medewerkers als studenten betreft) ten aanzien van VO&T;
 - Het formuleren, overeenkomen en vastleggen van leerdoelstellingen voor V&O;
 - De evaluatie van het V&O- proces om te bepalen of de vereiste kennis, attitude/awareness en vaardigheden in relatie tot de uit te voeren werkzaamheden en de verantwoordelijkheid daarin voor anderen, voldoende aanwezig zijn;
 - Het onderhouden van kennis, attitude/awareness en vaardigheden en het aanpassen daarvan aan nieuwe inzichten, regelgeving en stand der techniek.
 - De registratie van resultaten van V&O, bijvoorbeeld op basis van te beoordelen gedrag;
 - Het gebruik van Engels naast Nederlands als instructietaal voor V&O;
 - De wijze waarop met culturele verschillen wordt omgegaan die het effect van V&O kunnen belemmeren;
 - De wijze waarop toezicht op en door buitenlandse medewerkers is geregeld en de wijze waarop daarbij rekening wordt gehouden met specifieke aspecten van taal en cultuur

Middelvoorschriften

De geformuleerde middelvoorschriften zijn gebaseerd op ervaringen uit de praktijk.

1a. De werkgever wijst een functionaris aan in de organisatie die verantwoordelijk is voor VO&T binnen de faculteit / dienst

1b. Per risicovolle ruimte of proces wordt een functionaris aan gewezen die belast is met het zorg dragen voor een goede uitvoering van VO&T

2a. Per proces is een opleidingsplan beschikbaar waarin leerdoelstellingen, vereiste kennis/ attitude/ awareness en vaardigheden in zijn opgenomen , die zijn gericht op de betreffende risico's

2b. Per opleiding/ training/ voorlichting dient de herhalingsfrequentie vastgesteld te worden

2c. De organisatie draagt zorg voor een actuele registratie van resultaten en een regelmatige evaluatie van het V&O proces

3. De informatievoorziening voor niet- Nederlandstaligen is tevens beschikbaar in begrijpelijke taal voor de ontvanger. Hierbij is de keuze voor Engels voor de hand liggend omdat buitenlands personeel doorgaans in Engels communiceert met de organisatie en studenten.

4. VO&T dient zo nodig aangepast te worden aan de relevante culturele kenmerken bij de actuele medewerkerspopulatie .,

5a. Bij aanvang van het dienstverband moeten nieuwe medewerkers voorgelicht worden over de specifieke risico's in de werksituatie.

Good Practices

De bij verschijning van deze deelcatalogus als bijlagen opgenomen Good Practices zijn bedoeld ter ondersteuning van het V&O-proces en ter toelichting van de problematiek rond het communiceren met buitenlanders. In het algemeen kunnen Good Practices door een gebruiker aangepast worden aan de eigen specifieke situatie, eigen kennis en omgeving. Juist door een combinatie van een aangeboden instrument met eigen aanpassingen worden er geen zaken over het hoofd gezien, maar kan V&O wel op maat worden gemaakt waardoor het rendement van V&O wordt vergroot.

- GP1 - Leerdoelstellingen, toetsing/evaluatie, registratie voor (buitenlandse) studenten: een handreiking/checklist voor het formuleren van leerdoelstellingen en het uitvoeren van de toetsing en registratie om te komen tot V&O , passend in de structuur en de praktijk van de organisatie.
- GP2 - Taal en cultuur: Een overzicht van aandachtspunten die betrekking hebben op kennisoverdracht en het kweken van awareness op het gebied van veilig werken bij doelgroepen uit een ander cultuur- of taalgebied.
- GP3 - Specifieke methodieken voor kennisoverdracht inzake V&O voor (buitenlandse) studenten en medewerkers:

Studenten: bij universiteiten is men doorgaans bekend met pedagogische werkvormen. Deze GP geeft een opsomming van traditionele en nieuwe werkvormen, die geschikt zijn voor kennisoverdracht op het gebied van arbeidsveiligheid aan (buitenlandse) studenten.

Medewerkers: V&O aan medewerkers verschilt van V&O aan studenten van wege:

- Leeftijd en ervaringsniveau van medewerkers (m.u.v. pas afgestudeerde promovendi);
 - Het feit dat een medewerker leidinggevende kan zijn;
 - De status van een wetenschappelijk medewerker en zijn relatie tot de staf.
- GP-4 Voorbeeld programma van training interculturele communicatie
Een voorbeeld van een reeds uitgevoerd trainingsprogramma waarbij belangrijke facetten van interculturele communicatie aan bod komen. Dit met als doel om de begeleiding en ondersteuning van (buitenlandse) medewerkers te optimaliseren.

Onderwerp:	V&O (buitenlandse) studenten
Good Practice #1:	Leerdoelstellingen, toetsing/evaluatie, registratie

Elke universiteit heeft zijn unieke eigenschappen en ook op niveau van faculteiten en vakgroepen kunnen grote verschillen in fysieke en inhoudelijke omstandigheden bestaan. Het is dus onmogelijk om vanuit dit document gedetailleerde voorschriften aan te bieden. Hieronder wordt getracht om globaal aan te geven op welke gebieden V&O noodzakelijk kan zijn. Doelvoorschriften in een leeromgeving worden doorgaans aangeduid met het begrip "Leerdoelstelling". De leerdoelstelling formuleert zo exact mogelijk welke inhoudelijke kennis en welk gedrag wordt verlangd na het V&O proces. Zorgvuldig geformuleerde leerdoelstellingen zijn een perfecte basis voor toetsing van het leerproces. V&O op het gebied van arbeidsveiligheid onderscheidt zich van de overige leerstof in die zin dat de betreffende kennis en vaardigheden onontbeerlijk zijn voor het gezond en veilig volgen van de opleiding. Tevens maken de wettelijke verplichtingen ten aanzien van V&O met betrekking tot arbeidsveiligheid van zowel werkgever als student vrijblijvendheid onmogelijk.

- **Leerdoelstellingen die gebaseerd zijn op de basiskennis waarover elke student moet beschikken:**
Om te kunnen functioneren als student binnen de campus moet de student bekend zijn met een aantal basisregels. Het betreft hier gedragscodes, bekendheid met gevaarlijke locaties, bekendheid met de calamiteitenregeling, brandalarmering, ontruiming, vluchtwegen en verzamelpunten. Tevens betreft het de verplichtingen en verboden zoals die voor studenten gelden. V&O vinden bij voorkeur plaats tijdens de introductieperiode.
- **Leerdoelstellingen gebaseerd op inventarisatie van bedrijfsprocessen en RI&E:**
Door de bedrijfsprocessen te inventariseren wordt duidelijk welke kennis een specifieke groep praktisch en experimenteel actieve studenten nodig heeft, om het relevante deel van de bedrijfsprocessen te kunnen beheersen. Dit is een eerste basis voor het opstellen van leerdoelstellingen.
Uit de RI&E komen specifieke risicosituaties naar voren, die kunnen worden vertaald in extra benodigde kennis en dus aanvullende leerdoelstellingen.
- **Leerdoelstellingen gebaseerd op het bijbrengen van vaktechnische kennis:**
Vooral bij afgestudeerden in een experimentele omgeving komt het voor, dat voor onderzoek binnen het eigen vakgebied, technieken moeten worden toegepast uit een ander vakgebied. Pas op basis van beheersing van de benodigde kennis uit deze "vreemde" vakgebieden kunnen risico's bij het doen van experimenten worden ingeschat. (voorbeeld: toepassing van chemie bij materiaalonderzoek).
- **Leerdoelstellingen voor functiegerelateerde kennis en vaardigheden:**
Het betreft hier de basiskennis, die een afgestudeerde ter beschikking moet hebben om zijn toekomstige functie op academisch niveau te kunnen uitoefenen. Aandacht hiervoor is nog niet bij alle studierichtingen aanwezig. Een beschrijving van inhoud en niveau zou op zijn plaats zijn in het opleidingscurriculum.
- **Toetsen op basis van geformuleerde leerdoelstellingen:**
Op basis van leerdoelstellingen kunnen valide toetsen worden geconstrueerd die een indicatie kunnen geven van de beheersing van de stof door de op te leiden persoon.
- **Vormingsdoelen op het gebied van attitude en awareness:.**
Houding en awareness zijn leerresultaten die vaak moeilijk op de gebruikelijke manier te toetsen zijn. Dit betekent dat het peilen van het vormingsresultaat op een aangepaste wijze plaats moet vinden. Hierbij kan worden gedacht aan gedragsevaluatie door toezicht tijdens het praktisch werken. Het moet voor zowel begeleider als student duidelijk zijn op basis van welke criteria deze evaluatie plaats vindt.

Registratiesysteem per student:

Een systeem van opleiding en vorming kan niet zonder registratie van de resultaten. Hierdoor is directe toegang tot de aanwezigheid van een aantal competenties mogelijk en kan tevens ingeval van een juridisch vraagstuk rekenschap worden afgelegd over de inspanningen op het gebied van VO&T. In gevallen waarbij het volgen van een veiligheidscollege voorwaarde is om aan een practicum te kunnen deelnemen is een lokaal registratiesysteem doorgaans voldoende. Wanneer kennis en

vaardigheden op het gebied van veilig werken en leiding geven deel uitmaken van het curriculum lijkt registratie bij de overige studieresultaten voor de hand te liggen.

Curriculum:

Zodra wordt ingezien, dat de combinatie van kennis, vaardigheden en awareness op het gebied van veilig werken niet alleen noodzakelijk is om veilig deel te nemen aan opleiding en onderzoek aan een universiteit maar ook behoort tot de vereiste vaardigheden van een afgestudeerde, die zeer waarschijnlijk een leidende positie gaat innemen in de maatschappij zal opname in het curriculum als logisch worden ervaren. Dit zal met name gelden voor bètawetenschappen.

Onderwerp:	V&O (buitenlandse) studenten en (buitenlandse) medewerkers
Good Practice #2	Taal en cultuur

Kennis en opvattingen worden doorgaans overgebracht door middel van taal. Daarnaast is ook de non- verbale interactie van invloed op de kwaliteit van de overdracht. Taal, taalgebruik en normen zijn onderworpen aan cultuur van zowel spreker als luisteraar. De kwaliteit van communicatie tussen twee personen uit verschillende taal- of cultuurgebieden kan hierdoor sterk worden beïnvloed. De invloed van taal en cultuur kan zodanig groot zijn, dat het succes van V&O hierdoor benadeeld wordt. Hieronder worden op de gebieden van taal en cultuur enige aspecten benoemd.

Aspecten van Taal

Om doeltreffend te kunnen opleiden moet de gebruikte taal geschikt zijn om voldoende kennisoverdracht mogelijk te maken. De Nederlandstalige student of medewerker zal met het Nederlands als voertaal geen problemen hebben. Wanneer (zoals reeds gebruikelijk bij een aantal faculteiten) de voertaal Engels is, hoeven gezien de vooropleiding van de (NL) student en het niveau van Engelse taalvaardigheid van de docent doorgaans geen problemen te worden verwacht, ook als het "Engels" van de docent door de Nederlandse moedertaal beïnvloed wordt. Bij anderstalige studenten kan de taalbarrière, ook als "Engels" wordt gesproken, onverwacht groot blijken. Dit kan te maken hebben met accenten, intonatie en idioom, maar ook met een gebrekkige Engelse vooropleiding of taalervaring. Verder kunnen, naast de letterlijke inhoudelijkheid van gebruikte woorden en zinnen, implicaties, woord- gevoelswaarde en taboebegrippen de communicatie verstoren (zie "Aspecten van cultuur").

In veel gevallen zullen niet- Engelstalige buitenlandse studenten hun gebrek aan taalvaardigheid compenseren door het (gemeenschappelijk) bestuderen van de lesstof en hierover studiegenoten te raadplegen, omdat men gemotiveerd is om voor het betreffende vak te slagen. Omdat V&O op het gebied van veiligheid (nog) buiten de vakstudie valt en dus geen studiepunten oplevert, is er een risico dat de boodschap niet overkomt als niet zorgvuldig wordt getoetst op kennis, awareness en vaardigheden. Er zijn overigens faculteiten, waar een aantoonbare basiskennis op het gebied van veilig werken voorwaarde is voor toelating tot practica.

Aspecten van cultuur

Studenten die in een andere cultuur zijn opgegroeid dan wat doorgaans wordt aangeduid met de "traditionele Nederlandse cultuur" kunnen andere opvattingen en overtuigingen hebben en andere inter- menselijke gedragsaspecten vertonen. Om zinvol met culturele eigenheden te kunnen omgaan kan het noodzakelijk zijn in eerste instantie op basis van herkomst te "generaliseren". Dit mag overigens een later bijstellen van benaderingswijze niet in de weg staan. Cultureel bepaald gedrag kan te maken hebben met opvattingen over gezag (oud- jong, man- vrouw, maatschappelijke of wetenschappelijke status) en met vormen van beleefdheid (ja- zeggen, wel of niet oogcontact maken) of het voorkómen van gezichtsverlies (wel of niet kunnen omgaan met correctie). Belangrijk bij V&O op het gebied van veiligheid is, dat het overbrengen van de juiste boodschap essentieel is voor veilig werken en voorwaarde is om te voldoen aan de Nederlandse wetgeving op dit gebied. Anders dan in een onderwijssituatie zal meer moeten worden gedaan dan simpelweg het aanbieden van de stof. Er zal ook moeten worden getoetst of de boodschap is "aangekomen" en of dit leidt tot het vereiste (veilige) gedrag.

Voorbeelden van culturele aspecten die kunnen leiden tot misverstanden bij communicatie:

Nota Bene:

Deze voorbeelden zijn bewust generaliserend. Pas na enig persoonlijk contact met een individu kan blijken in hoeverre zijn/haar specifieke gedrag overeenkomsten vertoont met het clichébeeld dat bestaat over de cultuur van oorsprong.

Oogcontact:

Opvattingen over het wel of niet maken van oogcontact zijn gebonden aan cultuur en sekse. Binnen de eigen cultuur weet men doorgaans hoe lang men de ander aan kan kijken om enerzijds aandacht te tonen en anderzijds de "private space" van de ander te respecteren. Hierbij maakt het uit of het gaat om gelijke of verschillende sekse. In contact met andere culturen kunnen andere regels gelden. In Nederland wordt regelmatig oogcontact tijdens een

- gesprek ervaren als respectvol terwijl in andere culturen dit als brutaal kan gelden en de ogen neerslaan juist een teken van respect is.
- *Instemming of Nee- zeggen:*
 Veel oosterse culturen (met uitzondering van bijvoorbeeld de Koreanen) vermijden uit respect voor de ander een direct Nee. Daarentegen wordt Ja vaak alleen bedoeld om aan te geven dat de ander gehoord wordt, dat de boodschap is verstaan of dat wordt aanvaard dat de ander een mening naar voren brengt. Tegenspraak komt hooguit voor door een andere mogelijkheid te suggereren of een vraag die niet gesteld is te beantwoorden. In zulke gevallen kan een veiligheidsinstructie, die wordt afgesloten met de vraag "hebt u dit begrepen?" ten onrechte met instemming worden beantwoord wat catastrofale gevolgen kan hebben.
 - *Gezichtsverlies:*
 In een aantal culturen zijn aspecten van rangorde en gezichtsbehoud zodanig belangrijk, dat corrigerende of afkeurende uitingen, vooral in het bijzijn van lager geplaatsten, door de betrokkene niet worden verdragen. Een dergelijke gebeurtenis, die door de Nederlandse docent of begeleider snel kan zijn vergeten kan een langdurig en smeulend conflict ten gevolge hebben.
 - *Volgzaamheid, gehoorzaamheid of initiatief:*
 Individuen uit een andere, vaak autoritaire cultuur of uit een lage sociale klasse kunnen een opvallend gebrek aan eigen initiatief vertonen. Dit hoeft niet te maken te hebben met gebrek aan inzicht maar kan voortkomen uit een traditie van gehoorzaamheid. Gevolg kan zijn, dat in een noodsituatie de betrokkene niet alleen moeite kan hebben met handelen buiten voorschrift om, maar tevens moeilijk aandacht zal kunnen vragen voor het probleem.
 - *Gezag en ontzag:*
 In verschillende culturen is gezag verbonden aan leeftijd. Hierdoor kan het voorkomen dat een jongere deskundige begeleider niet wordt geaccepteerd. Dit zelfde geldt voor gender en soms masculien gedrag. Een jonge vrouwelijke hoogleraar kan te maken krijgen met een gebrek aan overwicht tegenover een buitenlandse promovendus ten gevolge van een culturele traditie. Een ander probleem met gezag kan ontstaan als (b.v.) een (OBP) laboratoriumassistent een buitenlandse promovendus of wetenschappelijk medewerker instrueert of corrigeert in zijn handelen. Dit kan leiden tot een cultureel bepaald statusconflict.
 - *Aanraking:*
 Vriendelijke, kameraadschappelijke of geruststellende aanraking kan bij bepaalde culturen, zeker als er sprake is van sekseverschil, tot ernstige misverstanden leiden. Anderszins kunnen Nederlandse mannen soms moeite hebben met het als te intiem ervaren aanraakgedrag van mannen uit andere culturen (welkomstkus, hand op been leggen, omarmen).
 - *Gebaren:*
 Onze cultuur kent een beperkt aantal onbehoorlijke gebaren en een aantal gebaren waaraan in de Nederlandse cultuur geen beledigende of onbehoorlijke betekenis wordt gehecht. Andere culturen kennen een rijkere gamma aan gebaren waarvan enkele vrijwel overeenkomen met gebaren uit de Nederlandse cultuur maar anders worden opgevat. Zo wordt het opsteken van wijs- en middelvinger met de rug van de hand naar de ander in Nederland geaccepteerd als gebaar voor "twee bier" maar is dit in zuid Europa zeer beledigend.
 - *Taboe- onderwerpen en grove taal:*
 Verwijzing naar onderwerpen die in de Nederlandse cultuur bespreekbaar zijn, kunnen bij personen uit andere culturen schaamte of ergernis opwekken. Belangrijke onderwerpen hierbij zijn seks, lichaamsfuncties, geloofsissues, geaardheid en historische gebeurtenissen die in de andere culturen na lange tijd nog emoties opwekken. Een bekend voorbeeld is het verwijzen naar "mannelijke en vrouwelijke stekkers" in de elektrotechniek. Ook grof taalgebruik kan leiden tot wrijving. Veel woorden die door culturele uitingen vanuit bijvoorbeeld de VS in het Nederlands taalgebruik zijn binnengeslopen, zoals "shit" kunnen door met name Amerikanen als erg beschamend worden opgevat wanneer ze worden gebruikt bij een niet passende gelegenheid. (Bijvoorbeeld een officiële gebeurtenis in tegenstelling tot een situatie van "jongens onder elkaar").
 - *Implicaties en gevoelswaarde:*
 Sommige woorden, die door een Nederlandse spreker in het Engels worden gebruikt, kunnen zelfs al voor een "Native speaker" een heel andere gevoelswaarde hebben of een begrip impliceren, dat de spreker niet bedoeld heeft. Zo hebben Engelsen het meestal over hun "stomach" en niet over "belly" als ze hun buik bedoelen. Bij het gebruik van Engels als brugtaal voor andere nationaliteiten kan dit effect nog sterker optreden. Dit aspect is met

name van belang bij bilaterale gesprekken omdat deze persoonlijker kunnen worden opgevat dan bij groepen of colleges.

- *Waarheid: feitelijk of gewenst:*

In de Nederlandse cultuur denkt men doorgaans de objectieve waarheid te vertellen tenzij men opzettelijk liegt. In andere culturen kan het vóórkomen, dat een gebeurtenis, situatie of handeling niet naar "werkelijkheid" wordt beschreven maar op basis van intentie, gewenste werkelijkheid of de werkelijkheid zoals die had moeten zijn. Deze vorm van "liegen" is zodanig cultureel bepaald dat betrokkenen zich dit niet bewust zijn. Bij toezicht op veilig werken moet men zich hiervan bewust zijn.

- *Mate waarin met onzekerheden kan worden omgegaan:*

Culturen waarin veel belang wordt gehecht aan orde en regels worden in de literatuur aangeduid met "onzekerheidsvermijdende" culturen. Personen die hieruit voortkomen zullen belang hechten aan ordelijkheid, consistentie, structuur en procedures. Zij zullen minder goed kunnen omgaan met vage, of globale veiligheidsinstructies of met het advies om "naar bevind van zaken te handelen". Voor voorbeelden van een dergelijke cultuur hoeft men niet ver naar het oosten te gaan.

- *Perceptie van veiligheid en risico*

Personen die afkomstig zijn uit culturen waar een hoog bestaansrisico heerst, kunnen zich minder gevoelig tonen voor veiligheidsmaatregelen. Dit geldt vooral, wanneer die gericht zijn op het vermijden van schadelijke lange- termijn effecten, zoals het voorkomen van blootstelling aan carcinogenen. Ook bestaat bij hen vaker de acceptatie dat elk vak nu eenmaal zijn risico's kent. Naarmate de culturele achtergrond van een individu meer waarde toekent aan voorbeschikking of onontkoombaar lot, zal men minder geneigd zijn om aan preventie te doen.

- *Bereidheid om risico's te nemen*

In culturen waar de strijd om het bestaan harder is door beperkte sociale vangnetten, is de bereidheid om gecalculerde risico's te nemen groter. Het is dus van belang, dat door middel van toezicht wordt voorkomen dat bij onderzoek ontoelaatbare risico's genomen worden.

- *Locale tradities bij wetenschappelijk onderzoek*

Voordat personen van nationale en buitenlandse oorsprong toegang verkrijgen tot laboratoria en onderzoeksinstellingen is het van belang dat afspraken worden gemaakt over gedrag, kleding, vragen om assistentie en melden van (bijna) ongevallen. Het gaat ook over bestelprocedures, aan- en afmelden, ontruiming, begeleiding enz. Dit zijn essentiële regels die per cultuur, nationaliteit, universiteit of faculteit kunnen verschillen.

Hoe rekening te houden met het bovenstaande in een V&O situatie?

Nota bene:

Het is vrijwel ondoenlijk om per student rekening te houden met specifieke taal- en cultuurverschillen. In een één op één situatie met (buitenlandse) medewerkers zou hier overigens wel naar gestreefd kunnen worden

De volgende mogelijkheden dienen zich aan:

- Zoveel mogelijk cultuurneutrale communicatie (college, lesstof en toetsing) onder vermindering van bekende valkuilen,
- Bij persoonlijke benadering rekening houden met specifieke culturele gevoeligheden,

Buitenlanders in staat stellen en aanmoedigen bekend te raken met de Nederlandse cultuur. Door middel van introductiebijeenkomsten over culturele en academische tradities en door taallessen kunnen buitenlanders leren het gedrag van Nederlanders te begrijpen.

Dit kan ook met behulp van een "Buddy- System" zoals dat ten tijde van de opstelling van deze GP werd toegepast bij de Erasmus Universiteit en bij de Radboud Universiteit.

Bronvermelding:

Informatie met betrekking tot de bovengenoemde voorbeelden is gevonden de volgende publicaties:

- Vreemd Volk, Jacob Vossestein, Kit Publishers Amsterdam, ISBN 90 6832 567 1
- Interculturele Gespreksvoering, Edwin Hoffman. Uitgeverij Bohn Stafleu van Loghem, Houten ISBN 978 90 313 6182 3
- Allemaal Andersdenkenden, Gert Jan Hofstede & Geert Hofstede. Uitgeverij Contact Amsterdam , ISBN 978 90 254 2681 1
- Culturele waarden en communicatie in internationaal perspectief, Marie-Thérèse Claes en Marinel Gerritsen. Uitgeverij Coutinho, Bussum ISBN 9789046900819

ARBOCATALOGUS NEDERLANDSE UNIVERSITEITEN

Onderwerp: Good Practice #3	V&O Studenten en medewerkers Specifieke methodieken voor kennisoverdracht inzake V&O aan (buitenlandse) studenten en medewerkers
----------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Een aantal middelen is op basis van ervaring bekend en beproefd. Afhankelijk van groepsgrootte, samenstelling, tijdstip en interactieniveau staan de volgende werkvormen ter beschikking:

- Groepsgewijze voorlichting in de vorm van een introductie cursus in een voor alle deelnemers toegankelijke taal. Uit de aard van de over te brengen informatie (eenrichting, feitelijk en eenduidig), ligt audio/visueel ondersteunde verbale instructie voor de hand. Toetsing door middel van meerkeuzevragen voor feitelijke kennis en open vragen om awareness en veiligheidsmentaliteit te toetsen. De groepsgrootte kan variëren van 8 tot >100 personen.
- Uitbesteding van specifieke vakinhoudelijke kennis bij een geschikte faculteit op basis van duidelijke, met de betrokkene(n) overeengekomen leerdoelstellingen. Toetsing aangepast aan situatie, bijvoorbeeld mondeling.
- Doelgerichte onderwijsleergesprekken door arbodeskundige of andere begeleider en na inbreng door en overleg met mentor of leidinggevende. Hierbij vindt intensieve interactie plaats en kunnen op basis van de leerdoelstellingen inhoudelijke onderwerpen aan bod komen. Tevens is er alle gelegenheid om ook vraagstukken van houding en awareness aan de orde te stellen. Benaderingshouding kan sterk cultureel worden bepaald.
- Schriftelijke instructie met toets voor weinig complexe stof, die regelmatig moet worden overgedragen en getoetst.
- Rollenspel en ervaringsleren voor het aanleren van specifieke gedragsvaardigheden. Het kan hier gaan over benadering van (agressieve) cliënten of het ervaren van het gebruik van beschermings- of reddingsmiddelen, bespreekbaar maken van awareness aspecten.
- Instructievideo's die specifieke veiligheidsitems behandelen, zoals ontruiming, gevaarlijke stoffen, brandpreventie enz.
- Instructie door derden zoals blusinstructie (kleine blusmiddelen) door brandweer instructeurs

Op het gebied van opleiden en instructie dienen zich ook nieuwe werkvormen aan zoals:

- Computer- ondersteund leren:
Het computerprogramma biedt informatie aan, bepaalt een lestraject en toetst.

Serious games:

In de vorm van een computergame wordt de student langs een aantal virtuele situaties geleid waarop adequaat moet worden gereageerd. Hierbij wordt op een of andere wijze instructie in het programma verwerkt, voordat een situatie zich voordoet of bij foute handelsewijze.

Onderwerp: V&O (buitenlandse) medewerkers
Good Practice #4: Voorbeeld programma training interculturele communicatie

Inleiding

Internationalisering is voor universiteiten allang geen nieuwigheid meer. Veel medewerkers van universiteiten hebben daardoor regelmatig contact met studenten, promovendi en medewerkers uit het buitenland. Bij de begeleiding en ondersteuning van deze mensen ontstaan soms miscommunicaties en verschillen in verwachtingen, die te maken hebben met cultuurverschillen en het aanpassingsproces dat komt kijken bij het verhuizen naar een andere omgeving. Deze training is bedoeld voor universiteitsmedewerkers die regelmatig contact hebben met collega's en studenten met een andere culturele achtergrond en hun culturele sensitiviteit willen vergroten. In de tweedaagse training worden theoretische en praktische handvatten geboden om de communicatie met internationale studenten en medewerkers te verbeteren om te komen tot een effectievere begeleiding en ondersteuning.

Leerdoelen

Deelnemers hebben na de training:

- Inzicht in culturele vorming en de invloed op perceptie en beleving
- Inzicht in verschillen in waardeoriëntaties en hun gevolgen voor gedrag, communicatie, verwachtingen en de onderlinge dynamiek tussen verschillende oriëntaties.
- Inzicht in hun eigen reacties op interculturele situaties en die van andere mensen.
- Inzicht in het culturele aanpassingsproces dat mensen doormaken en de verschillende stadia en verschijnselen.
- Het vermogen om verschillende (culturele) communicatiestijlen te herkennen en het vermogen om hierop te kunnen aansluiten
- Handvatten om culturele verschillen constructief bespreekbaar te maken of een plaats te geven in de samenwerking of in het onderwijs.

Programma

Dag 1: reflectie

Cultuur en cultuurverschillen

- Cultuur en culturele vorming
- Invloed van cultuur op perceptie;
- Culturele waarden- oriëntaties en gevolgen voor onderwijs;
- Dynamiek tussen verschillende culturele oriëntaties

Communicatie

- Communicatiestijlen;
- Taal en taalbeheersing
- Non-verbale communicatie;

Het culturele aanpassingsproces

- Stadia van aanpassing
- Culture shock
- Succes strategieën

Interculturele competenties

- *Simulatiesspel*
- *Verschillende reacties op interculturele situaties*
- *Inzicht in het eigen competentieprofiel (hiervoor wordt de 'multiculturele persoonlijkheidsvragenlijst' van de Rijksuniversiteit Groningen gebruikt)*

Dag 2: praktijk en interactie

Tijdens deze dag zal vooral gebruik worden gemaakt van het TOPOI-model (taal, ordening, personen, organisatie, inzet) voor interculturele gespreksvoering

- **Toepassing van TOPOI op filmfragmenten**
- **Casustiekbespreking a.d.h.v. TOPOI**
- **Rollenspellen (met acteur)**

Op verzoek kan er eventueel worden overlegd over de duur van de training.

Dit programma is gebaseerd op de training van het Koninklijk Instituut van de Tropen (KIT) te Amsterdam.

De evaluatie van de pilot van deze training resulteerde in een gemiddelde score op trainingsinhoud van 7,5 op een schaal van 1-10.