

Beeldtaal in rap tempo belangrijker

Zeg het met beeldtaal

Werkt een toolbox met beeld beter dan een zonder? Wie van de medewerkers begrijpt de pictogrammen? Arbo-professionals krijgen steeds meer met dit soort vragen te maken. Kan beeldtaal bijdragen aan veilig werken en hoe geeft u dit vorm in de praktijk?

tekst Jeannette Paul

Waarom zou u beeldtaal gebruiken? Wat levert het op? Beeldtaal is bij uitstek geschikt om mensen te bereiken die moeite hebben met gesproken of geschreven taal, zoals anderstaligen of medewerkers met een beperkte taalvaardigheid. Zo komt in de bekende Napo filmpjes geen gesproken of geschreven taal voor. Een tweede reden is dat u met beeldtaal aansluit bij een eigentijdse manier van communiceren die past bij wat mensen gewend zijn, begrijpen en prettig vinden. Zoals de iconen op de smartphone. Daarnaast kun u profiteren van drie specifieke eigenschappen van beeldtaal:

1. Het maakt complexe zaken snel duidelijk. Zoals met infographics en stroomschema's¹.
2. Het vertelt (laat zien), bewijst en overtuigt. Bijvoorbeeld met een video van een gevaarlijke werksituatie.
3. Het prikkelt, vermaakt en raakt (zie de foto).

Steeds belangrijker

Beeldtaal is actueler dan ooit. Dat komt door de impact die trends in het werk,

Wat is beeldtaal?

Beeldtaal is een combinatie van visuele en verbale elementen. De visuele elementen zijn beelden en plaatjes, maar ook beeldelementen zoals pijlen, lijnen en kleuren. De verbale elementen zijn woorden en tekst (Van den Broek e.a., 2010). Een duidelijk voorbeeld is de tip uit het Arbozakboek van schoonmaakbranche RAS (zie figuur 1).



Figuur 1: Een goed voorbeeld van beeldtaal, tip uit Arbozakboek RAS.



Beeldtaal die raakt: een vrouw snuift cocaïne in een lerse brochure over verdovende middelen op het werk.

de arbeidsmarkt en de maatschappij hebben op de communicatie op de werkvloer. Zo leidt nieuwe technologie en meer ICT tot meer (beeld)taal in het werk. Denk alleen maar aan het aflezen van alle displays. Ook vraagt de toename van het werktempo om een snellere communicatie. Er is geen tijd meer om eens rustig uit te vogelen wat iemand bedoelt.

Daarnaast leidt de internationalisering van de arbeidsmarkt tot meer cultuur- en taalverschillen. En de flexibilisering maakt goede communicatie cruciaal,

Flexibilisering maakt goede communicatie cruciaal, meer dan ooit eerder het geval was

meer dan ooit eerder het geval was. Dan de trends in onze maatschappij: de laaggeletterdheid stijgt nog steeds en de beeldcultuur neemt toe. Dit laatste leidt

tot nieuw lees-, kijk- en zoekgedrag. Kortom, beeldtaal wordt steeds belangrijker.

Kies de juiste vorm

De wereld van veilig werken kent veel vormen van beeldtaal (zie kader 'Vormen van beeldtaal'). Wanneer gebruik je welke vorm? Dit hangt af van:

- » de voorspelbaarheid van de werksituatie; hoeveel tijd heb je om de beeldtaal te maken?
- » de complexiteit van de boodschap
- » of het gaat om een dialoog of om 'zenden'.

In de interactieve infographic (zie figuur 2) zijn tien vormen van beeldtaal geordend langs deze drie dimensies. Hiermee kunt u dus zien welke vorm bij uw situatie past.

Werkt het?

Of beeldtaal werkt, hangt af van het doel dat u nastreeft. Beeldtaal wordt vaak ingezet om de aandacht te trekken, zoals een pictogram op een machine. Dat her- »



Figuur 2: Interactieve infographic met tien vormen van beeldtaal. Te gebruiken via www.vonkenendoen.nl en www.postmotion.nl.

De toename van het werktempo vraagt om snellere communicatie

innert de medewerker aan een verbod of maatregel. Bij het zien van het pictogram gaat er informatie uit het geheugen naar het bewustzijn, waar en wanneer nodig.

Daarnaast kunt u beeldtaal gebruiken om de kennis van medewerkers te vergroten. Een Schots onderzoek laat zien dat bouwvakkers die een beeld-toolbox krijgen beter weten hoe zij veilig moeten werken dan de bouwvakkers die een tekst-toolbox krijgen. (Hare e.a. 2013) Verder werkt beeldtaal bij beïnvloeding van gedrag, bijvoorbeeld met hulp van een serious game. Cruciaal voor een werkende game is een betekenisvolle

Pictogrammen

Pictogram 'giftig'



81% correct
17% deels correct
1% incorrect
1% kritieke verwarring*
0,3% weet niet

Pictogram 'irriterend, sensibiliserend, schadelijk'



1% correct
27% deels correct
39% incorrect
3% kritieke verwarring*
30% weet niet

* Kritieke verwarring = verkeerd begrijpen, waardoor een medewerker een actie neemt die het risico juist vergroot.

(Dalvie e.a, Safety Science, 2014)

ervaring en relevante realiteit. Beeldtaal speelt een belangrijke rol bij het creëren daarvan. (Van der Hulst 2014)

Visueel Esperanto

Is beeldtaal het visuele Esperanto? Helaas, medewerkers duiden beeldtaal vaak verschillend. Dalvie e.a. deden onderzoek naar het begrip van veiligheids-pictogrammen. Het best begrepen pictogram is dat voor 'giftig', het slechtst dat voor 'irriterend, sensibiliserend, schadelijk'. In het kader 'Pictogrammen' staan de testresultaten. Dit betekent dat u ook moet checken of medewerkers de beeldtaal begrijpen. Anders loopt u de kans dat het gebruik van beeldtaal de veiligheid juist verslechtert.

Aan de slag

Hoe gaat u verder nadat u heeft vastgesteld 1) wat de redenen zijn om beeldtaal te gebruiken, 2) welk doel u nastreeft en 3) hoe de situatie eruit ziet waarin u beeldtaal wilt inzetten? Hanteer het motto 'beter goed gevonden dan slecht gemaakt'. Verken uitgebreid wat er verkrijgbaar is bij brancheorganisaties en dienstverleners. Beperk u hierbij niet tot uw eigen arbocatalogus of zelfs maar tot Nederland. De enige spelregel is die van het auteursrecht.

Als u geen geschikt beeld kunt vinden, kunt u dit (laten) maken. Hierbij geldt: ieder zijn vak. Wees kritisch op uw eigen beeldtaaltalent. De grootste valkuil is het 'versieren' van teksten met beeldmateriaal dat de boodschap niet versterkt, maar juist afleidt of verwarring zaait. Gebruik waar nodig het vakmanschap van grafische vormgevers, fotografen en ontwerpers.

Of u het beeld nu leent of maakt, test ALTIJD of het werkt bij uw doelgroep. In de wetenschappelijke literatuur zijn hiervoor diverse methoden² te vinden. Een veelgebruikte methode is het begrip te testen door medewerkers open te vragen "Wat denk je dat dit betekent?" en "Welke actie zou je nemen in reactie hierop?" Pas het beeld zo nodig aan.

Vormen van beeldtaal

De wereld van veilig werken kent veel vormen van beeldtaal. Welke vormen komt u op uw werkvloer tegen? Loop eens rond op de locaties en vink af.

- Pictogrammen
- 'Niet zo, maar zo'-instructies
- Zoekplaat risico's
- Aanwijsboekje met afbeeldingen
- Strip (zoals Safe Work Comic Book)
- Video/film
- Do It Yourself-video
- Game (zoals de Ladder Challenge, een interactieve veiligheidsgame)
- Hand- en armseinen (voor hijsen)
- Voordoen (meester – gezelschap)
- Virtual reality (zoals Oculus Rift)
- Anders

Vraag dan aan uw doelgroep: "Hoe kunnen we dit beeld verbeteren?"

Tot slot

Onze wereld verandert razendsnel. Beeldtaal wordt steeds belangrijker. Als u weet waarom u beeldtaal wilt gebruiken en het doel helder voor ogen houdt, dan is het niet moeilijk om werk te maken van beeldtaal. Zoek en ontsluit beschikbaar materiaal. Gebruik het vakmanschap van grafisch vormgevers en andere specialisten. Gebruik de kracht van medewerkers. En gebruik daarmee de kracht van beeldtaal. «

Noten

[1] Bekijk eens het afwegingskader dat hoort bij het advies 'Werknemers en infectieziekten – Criteria voor vaccinatie', Gezondheidsraad, www.gr.nl.

[2] NEN-ISO 9186: 2014 beschrijft beproevingsmethoden voor het toetsen van de begrijpelijkheid en herkenbaarheid van grafische symbolen.

Jeannette Paul is ondernemend expert Arbeid & Gezondheid en heel actief op het terrein van taal en werk. Lees meer op www.vonkenendoen.nl en www.global-work-talk.eu.