

TIPS WERKDRUKGESPREK

Werkgever en werknemer gaan met elkaar in gesprek over werkdruk. Dat kan zowel op verzoek van de leidinggevende als van de medewerker. Onderstaande tips en gesprekstechnieken gelden voor beide partijen. Gaat het om specifieke aandachtspunten voor de medewerker of leidinggevende, dan staat dat vermeld.

Goede voorbereiding

Een goede voorbereiding is belangrijk. Denk voor het gesprek na wat je aan de orde wilt stellen en wat je wilt bereiken. Wat is het doel? En wat zijn je verwachtingen van het gesprek? Ben je in staat een rustig gesprek te voeren zonder dat je onredelijk of boos wordt? Ben je bang dat je zaken vergeet die je wilt bespreken, schrijf de gesprekspunten dan vooraf kernachtig op.

Leidinggevende: Wat heb je waargenomen in het gedrag bij de medewerker? Ben je in staat om dat goed en duidelijk over te brengen, zo nodig met voorbeelden?

Medewerker: Heb je al nagedacht over mogelijke verbeterpunten en oplossingen?

Randvoorwaarden

- Het is belangrijk om voldoende tijd te hebben voor het gesprek, ook voor de voorbereiding.
- Houd het gesprek op een locatie waar jullie rustig kunnen praten, zonder gestoord te worden door collega's, klanten of rinkelende telefoons.
- Zorg voor iets te drinken en leg je smartphone tijdens het gesprek weg.
- Bespreek bij de start van het gesprek hoeveel tijd jullie hebben en wat het doel van het gesprek is (nog niet op inhoud).
- Loopt het gesprek uit, plan dan een vervolg afspraak in. Voorkom dat het gesprek wordt afgeraffeld.

Maak gebruik van de LSD-gesprekstechniek

Luisteren (L) is een actieve bezigheid. Je geeft de ander aandacht en laat zien dat je echt geïnteresseerd bent door: goed oogcontact te houden, vriendelijk te kijken, een open houding aan te nemen (geen armen over elkaar, maar licht voorovergebogen), de ander te laten uitspreken, knikken, aantekeningen maken.

Samenvatten is belangrijk om het gesprek structuur te geven waardoor het effectiever wordt. 'Je zegt dus dat...' 'Begrijp ik het goed dat je...?' Vat samen in je eigen woorden wat de ander heeft verteld. Hierdoor geef je aan dat je goed geluisterd hebt. Schrik niet als je gesprekspartner aangeeft toch iets anders te hebben gezegd/bedoeld. Luister daarnaar en geef dan nogeens aan hoe jij het hebt begrepen.

Doorvragen levert meer informatie op. Dat is belangrijk als je vindt dat je een onduidelijk antwoord hebt gekregen of onvoldoende informatie. Je laat zien dat je echt geïnteresseerd bent en moeite doet om de ander te begrijpen. Open vragen geven de meeste informatie. Open vragen beginnen met: wat, hoe, op welke wijze, etc.

Inhoud van het gesprek (leidinggevende)

- Begin het gesprek met het opsommen wat je hebt gezien of gehoord en de veronderstelling die je daaraan koppelt. Bijvoorbeeld: 'Ik vind dat je er de laatste tijd niet zo goed uit ziet. Je bent de laatste weken erg lang op het werk aanwezig. Ik krijg hierdoor de indruk dat het niet goed met je gaat.' Of 'Ik merk de laatste tijd dat je een kort lontje hebt en snel geïrriteerd bent op de collega's. Ik heb gevoel dat er wat aan de hand is. Klopt dat?'
- Combineer in je aanpak een goede mix tussen zakelijkheid en persoonlijke zorg voor de medewerker. Bijvoorbeeld 'Dat is niet goed voor jou, maar ook niet voor ons'. Inventariseer wat er aan de hand is. Probeer te achterhalen of de oorzaken in het werk liggen, of in de persoonlijke sfeer. En durf door te vragen, met respect voor de privacy van betrokkene.
- Houd er rekening mee dat de medewerker mogelijk niet met je wil of durft te praten over de situatie. Dring dan niet aan. Benadruk nog eens je goede bedoelingen en suggereer desnoods eens met de bedrijfsarts of een ander door te praten.
- Bied een luisterend oor als de medewerker mogelijk zijn/haar verdriet laat zien. Als er sprake is van boosheid, blijf dan rustig en laat de boosheid bij de medewerker. Probeer niet defensief te

Arbocatalogus Grafimedia “Minder Werkstress, Meer Werkplezier”

reageren als de medewerker kritiek op je uit. Beoordeel of er eventueel een deskundige moet worden ingezet.

- Ga niet te snel ‘de kar’ trekken en kom niet direct zelf met suggesties of tips.
- Benadruk dat het een gezamenlijk probleem is waarvoor jullie allebei verantwoordelijk zijn. Als het hoofdzakelijk een organisatieprobleem is, dan ligt het voor de hand dat je als leidinggevende het voortouw neemt. In veel gevallen zijn er echter meer oorzaken of ligt de oorzaak hoofdzakelijk in de privésfeer. Laat in die gevallen de medewerker zelf oplossingen bedenken of aandragen. Neem de verantwoordelijkheid niet over.
- Denk beiden na over een oplossing. Maak zo nodig een vervolgspraak om oplossingen te bespreken en/of een plan van aanpak te maken.
- Realiseer je dat een medewerker veel lef en moed nodig heeft om aan zijn leidinggevende aan te geven dat hij/zij problemen heeft. Veel medewerkers durven dat niet aan te geven omdat ze bang zijn voor de consequenties: wat als mijn collega’s het horen (machocultuur), straks vindt mijn werkgever dat ik niet geschikt ben voor mijn baan, etc. Handel dus zorgvuldig en met respect.
- Waak ervoor om de geschetste problemen te bagatelliseren: 'Is het dan zo erg?', 'De andere collega’s hebben daar ook geen moeite mee', 'We hebben het allemaal nu druk, we moeten gewoon maar even volhouden'. Ook al heb je voldoende (objectieve) argumenten om een andere mening te hebben, besef dat de medewerker de situatie wél kan beleven als een probleem. Mensen reageren nu eenmaal heel verschillend op stress.

Inhoud van het gesprek (medewerker)

- Vertel wat je hoopt te bereiken. Breng de punten in waarover je van tevoren hebt nagedacht. Geef aan wat dat voor jouw werk, gezondheid of privésituatie betekent. Probeer te voorkomen om boos te worden of de schuld neer te leggen bij je leidinggevende of je collega’s.
- Praat in eerste instantie over jezelf. Durf je kwetsbaar op te stellen, ook al is dat lastig. Door je open op te stellen en geen verwijten te maken, nodig je als het ware je leidinggevende uit om jou te helpen zonder hem of haar direct in de verdediging te duwen. Mocht je het niet eens zijn met iets wat je leidinggevende zegt, geef dat dan ook zo neutraal mogelijk aan.
- Probeer niet je gelijk te krijgen. Wissel jullie standpunten uit en kijk niet alleen naar de zaken waarover jullie van mening verschillen, maar ook naar de zaken waarover jullie het met elkaar eens zijn.

Emoties

Hoe is de sfeer in het gesprek? Voel je je veilig? Als je vindt dat het gesprek niet echt prettig verloopt, geef dat dan ook aan. Bijvoorbeeld: 'Ik heb het gevoel dat we langs elkaar heen praten, hoe zie jij dat? Of 'Ik merk dat ik boos word als ik erover praat' of 'Ik vind dit best een lastig gesprek, hoe kijk jij er tegenaan? Vraag daarbij ook hoe de ander het gesprek ervaart. Vertrouwen en wederzijds respect is nodig om het gesprek voor jullie allebei mogelijk te maken. Word je toch erg geëmotioneerd of boos, stel dan voor om op een ander moment verder te praten. Als je boos bent is het erg lastig om goed naar elkaar te luisteren. Kies dan een moment waarop je wat meer afstand hebt genomen en rustiger met elkaar kunt praten.

Afsluiting van het gesprek

Besteed voldoende aandacht aan de afsluiting van het gesprek en raffel het niet af. Wat vond je van het gesprek? Geef dat eventueel aan. Weet je nog niet goed wat je gevoel is, houd dat dan voor je en kom er later op terug. Wellicht hebben jullie nog geen directe oplossing gevonden maar voel je je wel begrepen of serieus genomen door je leidinggevende. Geef dat dan ook aan. Als jullie oplossingen hebben besproken, wat is dan het vervolg? Wie gaat wat doen en wanneer? Praat daarover. Als jullie nog geen oplossingen hebben gevonden, bespreek dan wanneer het vervolgesprek zal plaatsvinden. Bedank je leidinggevende tenslotte voor zijn tijd en aandacht.

TIP

Leren door te doen is belangrijk. Gesprekken over werkstress hoeven niet perfect te gaan, als er maar in een constructieve sfeer met elkaar gesproken wordt, met respect voor elkaar.