



Factsheet

Het goede gesprek

Tips en advies van UBR| Bedrijfszorg

In deze corona-tijd veranderen een hoop zaken en dat vraagt aanpassing. Deze aanpassingen kunnen stress of problemen veroorzaken. Ook zorg om je eigen gezondheid en de zorg voor mensen om je heen kan problemen opleveren. Het is belangrijk om hierover goed met jouw medewerkers in gesprek te blijven.

Herken stresssignalen van je medewerkers

Een medewerker is bijvoorbeeld:

- slecht gehumeurd, klaagt
- geïrriteerd
- er met zijn hoofd niet bij
- veroorzaakt conflicten
- vermoeid
- maakt fouten, is weinig productief
- niet geheel zichzelf: vergeet dingen, komt ongeorganiseerd over, maakt dingen niet af, komt afspraken niet na en komt afwezig/ niet aangesloten over

Leidraad voor een goed gesprek

- Bepaal een gunstig moment
- Vertel objectief wat je waarneemt
- Inventariseer wat je waarneemt
- Onderzoek de probleempunten
- Bespreek wat goed gaat
- Vraag wat de medewerker nodig heeft
- Zoek samen naar oplossingen
- Check en vat samen
- Maak afspraken, wie gaat wat doen?
- Evalueer en maak een vervolgspraak (vanzelfsprekend kun je altijd advies vragen bij een bedrijfsmaatschappelijk werker)

Tips voor een telefoongesprek:

- Zorg dat je op een goede plek zit, rustig met niet teveel afleiding
- Check van tevoren goed wat je wilt zeggen en formuleer vragen en kijk welke zaken/punten je wilt delen met elkaar
- Praat rustig
- Stiltes in een gesprek zijn prima
- Laat elkaar uitspreken

- Je kunt emoties benoemen die je ervaart of bij de ander hoort... (Ik hoor dat dit je raakt, dit maakt je boos etc.)
- Stel vragen: Hoe ervaar jij.... Hoe zie jij dit? ...Wat valt jou op?
- Vraag dingen na, maar ga niet invullen voor een ander
- Vat samen, herhaal wat je hoort ..Ik hoor je zeggen dat... en check of acties kloppen
- Maak indien nodig een vervolgspraak
- Als een gesprek te lang dreigt te duren is het altijd goed een vervolgspraak te maken en het gesprek op een ander tijdstip voort te zetten.

Dit is een publicatie van:

Uitvoeringsorganisatie Bedrijfsvoering Rijk
Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
www.ubrijk.nl

april 2020