

GESPREKSWIJZER BIJ INGRIJPENDE LEVENSGEBEURTENISSEN VAN WERKNEMERS

INLEIDING

Als leidinggevende bent u voortdurend in contact met uw medewerkers. Bijvoorbeeld in voortgangsgesprekken in het kader van de gesprekkencyclus of tijdens team overleggen. Maar ook op informele momenten, zoals in de wandelgangen of in de personeelskamer. Vaak kent u elkaar al jaren. Echter soms is er extra aandacht nodig. Bijvoorbeeld als een ingrijpende levensgebeurtenis in het privéleven van uw medewerker de inzetbaarheid op het werk beïnvloedt. Dan is het belangrijk dat de medewerker en de leidinggevende, naast de reguliere gesprekken, een open dialoog voeren waarbij er aandacht is voor wat de medewerker nodig heeft én onderzocht wordt wat er mogelijk is vanuit het team en de organisatie. Maak bespreekbaar wat er aan de hand is en kijk gezamenlijk of ondersteuning nodig is of aanpassingen mogelijk zijn. Zo kan de inzetbaarheid worden bevorderd en onnodige uitval voorkomen worden. Medewerkers hebben zelf de regie over hun inzetbaarheid. De leidinggevende kan, indien gewenst, ondersteuning bieden en meedenken.

Deze gesprekswijzer biedt handvatten voor dat ‘goede’ gesprek. De gesprekswijzer is ook te gebruiken bij reguliere gesprekken, bijvoorbeeld voor een ontwikkelgesprek.

[Colofon](#)

AAN DE SLAG

GESPREKSKAART

VOOR WIE IS DE GESPREKSWIJZER?

Deze gesprekswijzer is bedoeld voor leidinggevenden om het gesprek aan te gaan met medewerkers die te maken hebben met een ingrijpende levensgebeurtenis in de privé-situatie. Zo'n gebeurtenis kan zowel fysieke als psychosociale impact hebben, zoals de overgang of een ernstige ziekte, het verlies van een dierbare naaste of de (langdurige) zorg voor een kwetsbare ouder.

LEESWIJZER

In deze gesprekswijzer vindt u alle handvatten voor hoe u het 'goede' gesprek kunt voeren. Omdat u dagdagelijks vele gesprekken voert met medewerkers en collega's, zult u veel van de technieken al 'als vanzelf' toepassen. Deze gesprekswijzer beoogt een reminder te zijn en tips en suggesties te geven hoe u uw aanpak (verder) kunt verrijken om tot een beter resultaat te komen. U haalt eruit wat voor u bruikbaar is. Ook bevat deze gesprekswijzer een printvriendelijke [gesprekskaart](#) met aanknopingspunten die u bij het gesprek kunt gebruiken.

Verder vindt u over de volgende ingrijpende levensgebeurtenissen die vaak voorkomen en een belemmering kunnen zijn voor de inzetbaarheid, op onze website achtergrondinformatie en verwijzingen naar praktische handreikingen en mogelijkheden voor ondersteuning:

- [Rouw](#)
- [Overgang](#)
- [Mantelzorg](#)
- [Chronische aandoeningen](#)

GESPREKSWIJZER BIJ INGRIJPENDE LEVENSGEBEURTENISSEN VAN WERKNEMERS

INLEIDING

EEN GOED GESPREK VOOR EEN GOEDE INZETBAARHEID

Het voeren van een gesprek met medewerkers die een ingrijpende gebeurtenis meemaken in hun leven kan lastig zijn. Het kan een gevoelig onderwerp zijn; het speelt in de privésfeer en is emotioneel beladen. Het vergt goede gespreksvaardigheden om aan te sluiten bij de ander en begrip te tonen.

Tegelijkertijd is er ook zakelijkheid nodig. Werknemers met een ingrijpende gebeurtenis hebben, net als alle werknemers, de verantwoordelijkheid om hun werk zo goed mogelijk uit te voeren. Het is verleidelijk om zelf op zoek te gaan naar oplossingen voor uw medewerker. Deze verantwoordelijkheid ligt echter bij uw medewerker zélf.

Iedere situatie is anders, dus er is geen standaard oplossing. Een goed gesprek met een positieve insteek kan u en uw medewerker veel opleveren. Door mee te denken en uw medewerker te faciliteren bij het zoeken naar oplossingen helpt u om iemands mogelijkheden goed af te stemmen op de eisen van het werk. Hiermee kunt u uitval voorkomen en zorgen voor blijvende inzetbaarheid. Daarnaast zorgt een goed gesprek voor begrip bij u en uw medewerker.

Wanneer plan ik een gesprek in? >>

Meer over rollen en verantwoordelijkheden van de werknemer, leidinggevende en bedrijfsarts >>

AAN DE SLAG

GESPREKSKAART

In de navolgende hoofdstukken komen de volgende 5 stappen aan bod:

1. Voorbereiding
2. Agenda
3. Mogelijke onderwerpen en vragen
4. Gesprekstechnieken: spreek je uit en ezelsbruggetjes
5. Afsluiting gesprek en vervolgspraken

Klik op een van de onderdelen in de figuur om te beginnen.



GESPREKSWIJZER BIJ INGRIJPENDE



PLANNING

Als leidinggevende bent u regelmatig in gesprek met uw medewerker(s). Dat kan zijn in het kader van geplande cycli, zoals de voortgangsgesprekken. Duurzame inzetbaarheid is doorgaans een thema dat op de agenda staat bij deze gesprekken. Maar als u weet dat er 'iets' in het privéleven van een medewerker speelt of als u signaleert dat een medewerker niet goed in zijn vel zit, dan kan dat reden zijn om direct een gesprek te plannen.

Een extra gesprek kunt u inplannen als:

- U weet dat bij uw medewerker een ingrijpende gebeurtenis heeft plaatsgevonden;
- De medewerker de laatste tijd anders in zijn gedrag is;
- De medewerker vermoeid of bezorgd oogt;
- Geïrriteerd reageert;
- Zijn/haar resultaten terugvallen.

gebeurtenis hebben, net als alle werknemers, de verantwoordelijkheid om hun werk zo goed mogelijk uit te voeren. Het is verleidelijk om zelf op zoek te gaan naar oplossingen voor uw medewerker. Deze verantwoordelijkheid ligt echter bij uw medewerker zélf.

Iedere situatie is anders, dus er is geen standaard oplossing. Een goed gesprek met een positieve insteek kan u en uw medewerker veel opleveren. Door mee te denken en uw medewerker te faciliteren bij het zoeken naar oplossingen helpt u om iemands mogelijkheden goed af te stemmen op de eisen van het werk. Hiermee kunt u uitval voorkomen en zorgen voor blijvende inzetbaarheid. Daarnaast zorgt een goed gesprek voor begrip bij u en uw medewerker.

Wanneer plan ik een gesprek in? >>

Meer over rollen en verantwoordelijkheden van de werknemer, leidinggevende en bedrijfsarts >>

GESPREKSKAART

In de hoofdstukken komen de volgende 5 stappen aan bod:

- 1. Voorbereiding
- 2. Agenda
- 3. Mogelijke onderwerpen en vragen
- 4. Gesprekstechnieken: spreek je uit en ezelsbruggetjes
- 5. Afsluiting gesprek en vervolgspraken

In de onderdelen in de figuur om te beginnen.



GESPREKSWIJZER BIJ INGRIJPENDE



ROLLEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN

In het gesprek hebben de medewerker, de leidinggevende en de bedrijfsarts verschillende posities. Het belangrijk de verschillende rollen van de betrokkenen helder te hebben.

De medewerker

Medewerkers kunnen vaak zelf oplossingen vinden die het omgaan met hun situatie vergemakkelijken. Aanpassingen zowel op het werk als in het privéleven zorgen ervoor dat zij (toch) goed kunnen blijven functioneren. Van de medewerker mag u verwachten dat hij of zij de werkzaamheden zo goed mogelijk uitvoert volgens de gemaakte afspraken. De medewerker voert hierin zelf de regie. Het is van belang dat de medewerker tijdig aan de bel trekt als het niet meer lukt om goed te functioneren in het werk of als er arbeidsuitval dreigt.

De medewerker kan dit met u bespreken, maar ook met zijn bedrijfsarts of andere deskundige. Deze kan de medewerker adviseren bij de omgang met zijn situatie op het werk.

De leidinggevende

U kunt medewerkers ondersteunen en mee denken over mogelijke aanpassingen in het werk. Een luisterend oor en begrip voor de situatie van uw medewerker helpt om het gesprek in een goede en veilige sfeer te kunnen voeren. U hoeft niet zelf met oplossingen te komen. De regie ligt bij uw medewerker. Wel kunt u met uw medewerker meedenken en hem of haar faciliteren in aanpassingen in het werk die eventueel binnen de CAO VO en/of binnen uw schoolorganisatie mogelijk zijn. Dit kan het werk voor de betreffende medewerker gemakkelijker maken en beter vol te houden.

Zorg ervoor dat de medewerker weet dat hij of zij bij u terecht kan. Hierdoor zal de medewerker sneller aan de bel trekken als dat nodig is.

De bedrijfsarts

Als er aanpassingen in het werk of de werkomgeving nodig zijn, zal de medewerker dit in eerste instantie samen met u als leidinggevende bespreken. In overleg kan de hulp van de bedrijfsarts worden ingeschakeld bij het zoeken naar passende oplossingen. Bij complexe problemen of risico op langdurige uitval zal de bedrijfsarts afstemming zoeken met de behandelaars in de zorg. Een medewerker kan ook met zijn eigen behandelaar in de zorg de gevolgen van zijn of haar situatie voor het werk bespreken. De medewerker blijft zélf de regisseur over zijn of haar inzetbaarheid.

KAART

hoofdstukken komen de volgende 5 stappen aan bod:

erwerpen en vragen
nieken: spreek je uit en ezelsbruggetjes
brek en vervolgsafspraken

**de onderdelen
te beginnen.**





VOORBEREIDING

AGENDA

MOGELIJKE ONDERWERPEN EN VRAGEN

GESPREKSTECHNIEKEN

AFSLUITING GESPREK EN VERVOLGAFSPRAKEN

EEN GOEDE VOORBEREIDING IS ESSENTIEEL

Denk voor aanvang van het gesprek na over:

- Waarom wil ik een gesprek?
- Heb ik voldoende achtergrondinformatie of moet ik mij verder inlezen in het onderwerp (zie tip)?
- Wat wil ik bereiken met het gesprek?
- Wat zijn mijn verwachtingen van het gesprek?

Check vervolgens met je gesprekspartner of jullie dezelfde randvoorwaarden hebben:

- De locatie: waar vindt het gesprek plaats? Zorg voor een rustige gespreksruimte waar je niet wordt gestoord.
- Wanneer is het gesprek, hoe lang duurt het en is er nog een vervolg gesprek?



TIP:

- Realiseer je dat je doelen niet in één gesprek gehaald hoeven te worden maar neem dus de tijd.
- Alvorens het gesprek aan te gaan met uw medewerker, is het goed dat u zich eerst inleest in de ingrijpende gebeurtenis die in het leven van uw medewerker speelt. Op onze website hebben wij voor een aantal gebeurtenissen de nodige informatie verzameld.



Ga door naar
AGENDA

Na het doorlezen van de achtergrondinformatie vormt zich de vraag wat u wilt bespreken met uw medewerker?

ACHTERGRONDINFORMATIE

Overgang

- [Wat is het?](#)
- [Wat zijn de gevolgen voor het werk?](#)
- [Ondersteuning](#)
- [Handreikingen en informatieve websites](#)

chronische aandoeningen

- [Wat is het?](#)
- [Wat zijn de gevolgen voor het werk?](#)
- [Ondersteuning](#)
- [Handreikingen en informatieve websites](#)

Rouw

- [Wat is het?](#)
- [Wat zijn de gevolgen voor het werk?](#)
- [Ondersteuning](#)
- [Handreikingen en informatieve websites](#)

Mantelzorg

- [Wat is het?](#)
- [Wat zijn de gevolgen voor het werk?](#)
- [Ondersteuning](#)
- [Handreikingen en informatieve websites](#)



VOORBEREIDING

AGENDA

MOGELIJKE ONDERWERPEN EN VRAGEN

GESPREKSTECHNIEN

AFSLUITING GESPREK EN VERVOLGAFSPRAKEN

STEL SAMEN EEN AGENDA VAST

Een goed gesprek vraagt om een ontspannen, open sfeer. Zorg dat er een gelijkwaardig gesprek kan plaatsvinden, waarin er ruimte is voor beiden om hun verhaal te kunnen doen en u samen naar de mogelijkheden en oplossingen kijkt.

- Stel samen een agenda vast met de te bespreken punten (zie Mogelijke onderwerpen en vragen).
- Laat de medewerker met zijn of haar punten beginnen. Per thema stelt u samen vast wat goed gaat en waar ruimte voor verbeteringen zit. U kunt samen op zoek gaan naar oplossingen.
- Voor extra hulp kunt u eventueel de bedrijfsarts of arbodienst inschakelen.
- Hebben jullie al eerder een gesprek gehad? Behandel dan ook het gespreksverslag en de afspraken van het vorige gesprek.

Belangrijke uitgangspunten tijdens het gesprek zijn:

- Wat *kan* de medewerker (niet)?
- Wat *wil* de medewerker?
- Wat heeft de medewerker *nodig* om goed te kunnen werken?



TIP:

- Spreek je uit over hoe je het gesprek ervaart (zie Gesprekstechnieken: spreek je uit).
- Hanteer de gesprekstechnieken (zie Gesprekstechnieken: ezelsbruggetjes).

Welke onderwerpen kunt u bespreken?



Ga door naar
**MOGELIJKE
ONDERWERPEN
EN VRAGEN**



VOORBEREIDING

AGENDA

MOGELIJKE ONDER-
WERPEN EN VRAGEN

GESPREKSTECHNIEKEN

AFSLUITING GESPREK
EN VERVOLGAFSPRAKEN

IN HET GESPREK MET UW MEDEWERKER KUNT U VERSCHILLENDE ONDERWERPEN MET BIJBEHORENDE VRAGEN AAN DE ORDE BRENGEN

Klik op de onderstaande buttons voor meer informatie



Ondersteuning en
begeleiding



Gezondheid en
energie



Regelruimte



Vaardigheden en
opleiding



Openheid en privacy



Werk-privé balans



Werkplezier



[Klik hier](#) om alle onderwerpen van gesprek in één overzicht uit te printen op een handige **GESPREKSKAART**, zodat u deze er tijdens het gesprek bij kunt houden.

Welke gesprekstechnieken kunt u gebruiken?



Ga door naar
**GESPREKS-
TECHNIEKEN**



VOORBEREIDING

AGENDA

MOGELIJKE ONDERWERPEN EN VRAGEN

GESPREKSTECHNIEKEN

AFSLUITING GESPREK EN VERVOLGAFSPRAKEN

IN HET GESPREK MET UW MEDEWERKER KUNT U VERSCHILLENDE ONDERWERPEN MET BIJBEHORENDE VRAGEN AAN DE ORDE BRENGEN



ONDERSTEUNING EN BEGELEIDING



Uitgangspunten

- Wanneer iemand een ingrijpende levensgebeurtenis meemaakt, is er in het begin vaak veel aandacht en begrip vanuit de omgeving. Maar na verloop van tijd wordt het 'gewoon' en hebben anderen niet meer door wat de gevolgen voor het dagelijks leven en werk inhouden. Men gaat er snel vanuit dat iemand alles weer kan.
- Voor medewerkers die een ingrijpende levensgebeurtenis meemaken of hebben gemaakt, is het prettig om begrip en sociale steun te (blijven) krijgen.

Wat u kunt doen

- Oprechte interesse en ondersteuning van zowel u als collega's werken goed.
- Het helpt als u als leidinggevende begrip toont en u zich verdiept in de mogelijkheden en de onmogelijkheden van iemands situatie.

SUGGESTIES VOOR VRAGEN:

- Hoe gaat het met je? (Het gaat meer om het geven van aandacht en laten blijken van interesse dan om de specifieke vraag.)
- Vergeet niet ook vragen te stellen die niets te maken hebben met de aandoening. (weekend, kinderen, sport, etc.)
- Hoe verloopt de samenwerking met je collega's?
- Hoe ervaar je de steun door je collega's?
- Hoe ervaar je de steun door mij?
- Kan ik je ergens mee helpen?



[Klik hier](#) om alle onderwerpen van gesprek in één overzicht uit te printen op een handige **GESPREKSKAART**, zodat u deze er tijdens het gesprek bij kunt houden.

u gebruiken?



Ga door naar
**GESPREKS-
TECHNIEKEN**



VOORBEREIDING

AGENDA

MOGELIJKE ONDERWERPEN EN VRAGEN

GESPREKSTECHNIEKEN

AFSLUITING GESPREK EN VERVOLGAFSPRAKEN

IN HET GESPREK MET UW MEDEWERKER KUNT U VERSCHILLENDE ONDERWERPEN MET BIJBEHORENDE VRAGEN AAN DE ORDE BRENGEN



OPENHEID EN PRIVACY



Uitgangspunten

- Openheid naar de leidinggevende zorgt ervoor dat de mogelijkheden om te kunnen blijven werken bespreekbaar worden.
- Het is aan de medewerker om te bepalen in welke mate hij of zij openheid geeft over zijn of haar aandoening. Wees er als leidinggevende alert op dat de privacy van een medewerker wordt gerespecteerd, ook in de communicatie met anderen.
- Vaak is het niet nodig dat u alle details over iemands aandoening of situatie kent. Het gaat erom dat u inzicht heeft in wat uw medewerker nog kan en welke aanpassingen nodig zijn.
- Openheid naar collega's kan zorgen voor meer begrip en sociale steun op de werkvloer.

Wat u kunt doen

- Vraag de medewerker om met de bedrijfsarts of eigen behandelend arts na te gaan of er aandachtspunten zijn in de werkzaamheden of werkomgeving. Bespreek deze adviezen met de medewerker.

- Bespreek met uw medewerker wat hij of zij wilt delen met collega's. Wat wel en wat niet?
- Laat het initiatief om collega's in te lichten bij de medewerker.
- Indien de medewerker ervoor kiest het initiatief bij u als leidinggevende te leggen, bespreek dan vooraf met hem of haar wat en op welke wijze u communiceert.

SUGGESTIES VOOR VRAGEN:

- Weten collega's wat er aan de hand is met je?
- Wil je je situatie bespreekbaar maken?
- Zo ja, op welke manier zou je dit willen doen?
- Kan ik je hierbij helpen? Zo ja, hoe?



printen op een handige **GESPREKSKAART**, zodat u deze er tijdens het gesprek bij kunt houden.

TECHNIEKEN



VOORBEREIDING

AGENDA

MOGELIJKE ONDERWERPEN EN VRAGEN

GESPREKSTECHNIEKEN

AFSLUITING GESPREK EN VERVOLGAFSPRAKEN

IN HET GESPREK MET UW MEDEWERKER KUNT U VERSCHILLENDE ONDERWERPEN MET BIJBEHORENDE VRAGEN AAN DE ORDE BRENGEN



GEZONDHEID EN ENERGIE



Uitgangspunten

- Voor medewerkers die te maken hebben met een ingrijpende levensgebeurtenis kan het lastig zijn om goed in te schatten welke werkzaamheden ze op bepaalde momenten wel of niet kunnen uitvoeren.
- Het kan lastig zijn om te accepteren dat ze (op dit moment) niet alles meer kunnen.
- Bewaken van eigen grenzen is belangrijk in de omgang met de gevolgen van de levensgebeurtenis.
- Werken aan conditie in de vorm van bewegen, sporten, ontspanning en een gezonde leefstijl kunnen bijdragen aan de eigen belastbaarheid en is van belang om het werk te kunnen blijven volhouden.

Wat u kunt doen

- Bekijk met de medewerker welke gevolgen de aandoening (en eventuele behandeling) of gebeurtenis kan hebben voor het werk.
- Ga samen met uw medewerker na wat hij of zij nodig heeft om het werk te blijven doen. Zijn er eventueel mogelijkheden om gedeeltelijk te (blijven) werken? Of zijn er aanpassingen nodig?

Bijvoorbeeld:

- Taken anders verdelen of bepaalde taken (tijdelijk) afstoten of overdragen;
- Tijdelijk ander (minder belastend) werk of werken op een specifiek project;
- Het inzetten van hulpmiddelen, zoals aangepast meubilair, meer tussenpauzes etc.
- Denk ook aan de mogelijkheden die via een zorgverzekeraar worden aangeboden, zoals sport, bedrijfsfitness of een diëtiste.

SUGGESTIES VOOR VRAGEN:

- Voel je je fit?
- Zo nee, wat maakt dat je je minder fit voelt?
- Wat is er voor nodig om je fit te voelen? (zowel in werk als privé)
- Zijn er aanpassingen in het werk of de omgeving nodig om je fit te blijven voelen? Zo ja, welke?
- Hoe kan de werkgever je hierin ondersteunen?

het gesprek bij kunt houden.



VOORBEREIDING

AGENDA

MOGELIJKE ONDERWERPEN EN VRAGEN

GESPREKSTECHNIEKEN

AFSLUITING GESPREK EN VERVOLGAFSPRAKEN

IN HET GESPREK MET UW MEDEWERKER KUNT U VERSCHILLENDE ONDERWERPEN MET BIJBEHORENDE VRAGEN AAN DE ORDE BRENGEN



WERK-PRIVÉ BALANS



Uitgangspunten

- Voor veel mensen die te maken hebben met een ingrijpende levensgebeurtenis is het bewaken van de eigen grenzen en een goede werk-privé balans een aandachtspunt.
- Het is ook belangrijk om het leven (werk én privé) op de situatie in te richten.

Wat u kunt doen

- Bespreek of uw medewerker voldoende mogelijkheid tot herstel krijgt in zijn of haar privéleven en voldoende ondersteuning heeft.
- Vraag waar uw medewerker behoefte aan heeft.
- Maak afspraken die een betere balans bevorderen als het gaat om zowel het werk als de privésituatie van de medewerker.
- Eenvoudige of tijdelijke aanpassingen in het werk kunnen het werken vaak beter uitvoerbaar maken. Kijk of er mogelijke (Cao-)regelingen zijn binnen uw organisatie waarmee uw medewerker werk beter met privé kan afstemmen, bijvoorbeeld:
 - Flexibele werktijden of (tijdelijke) aanpassingen van de werktijden, bijvoorbeeld korter werken of later beginnen, meer pauzes;

- Verlofmogelijkheden, zoals zorgverlof en mantelzorgverlof;
- (Meer) thuiswerkmogelijkheden bij lange afstand woon-werkverkeer;
- Financiële afspraken met de werkgever.
- Time-management kan helpen om efficiënt met beschikbare tijd om te gaan.

SUGGESTIES VOOR VRAGEN:

- Hoe ervaar jij de balans tussen je werk- en privésituatie?
- Kun je voldoende tot rust komen en herstellen na een drukke werkdag?
- Wat is er voor nodig om een goede balans te houden?
- Wat kun je zelf hierin doen?
- Zijn er aanpassingen in het werk nodig om werk en privé beter op elkaar te kunnen afstemmen? Zo ja, welke?
- Wat kan ik hierin voor je betekenen?



VOORBEREIDING

AGENDA

MOGELIJKE ONDERWERPEN EN VRAGEN

GESPREKSTECHNIEKEN

AFSLUITING GESPREK EN VERVOLGAFSPRAKEN

IN HET GESPREK MET UW MEDEWERKER KUNT U VERSCHILLENDE ONDERWERPEN MET BIJBEHORENDE VRAGEN AAN DE ORDE BRENGEN



REGELRUIMTE



Uitgangspunten

- Bij medewerkers die een ingrijpende levensgebeurtenis meemaken kan de fitheid van dag tot dag verschillen.
- Het kan helpen om taak- en werkverdeling flexibel te kunnen afstemmen op mogelijkheden.
- Voor sommige medewerkers is het nodig om ziekenhuisbezoek of andere zorgbehandelingen te kunnen inplannen.

Wat u kunt doen

- Bespreek of er voldoende mogelijkheden zijn om het werk zelf in te delen en kijk of er regelingen zijn waarin u kunt faciliteren, bijvoorbeeld:
 - Flexibele werktijden of (tijdelijke) aanpassingen van de werktijden, bijvoorbeeld korter werken of later beginnen, meer pauzes;
 - Verlofmogelijkheden, zoals zorgverlof en mantelzorgverlof;
 - (Meer) thuiswerkmogelijkheden bij lange afstand woon-werkverkeer;
 - Financiële afspraken met de werkgever;
 - Taken anders verdelen of bepaalde taken afstoten;
 - Tijdelijk ander werk of werken op een specifiek project;

- Zorg dat er op het werk gelegenheid is voor 'zelfzorg'. Naast het kunnen nemen van pauzes, kan dit bijvoorbeeld door het creëren van een plaats en tijd voor medicijngebruik of therapeutische handelingen.

SUGGESTIES VOOR VRAGEN:

- Heb je zelf voldoende (regel)mogelijkheden om je werk goed te doen?
- Indien van toepassing: Lukt het om je werk te combineren met bezoek aan arts of andere zorgverleners?
- Indien van toepassing: Heb je voldoende gelegenheid in het werk voor 'zelfzorg'? (Denk aan plaats en tijd voor medicijngebruik of therapeutische handelingen)



VOORBEREIDING

AGENDA

MOGELIJKE ONDERWERPEN EN VRAGEN

GESPREKSTECHNIEKEN

AFSLUITING GESPREK EN VERVOLGAFSPRAKEN

IN HET GESPREK MET UW MEDEWERKER KUNT U VERSCHILLENDE ONDERWERPEN MET BIJBEHORENDE VRAGEN AAN DE ORDE BRENGEN



WERKPLEZIER



Uitgangspunten

- Voor alle medewerkers geldt: werkplezier leidt tot betrokken en gemotiveerde medewerkers en minder stress.
- Voor medewerkers die te maken hebben met een ingrijpende levensgebeurtenis is werkplezier een soort buffer: leuk werk dat past bij de eigen interesses en kwaliteiten geeft nieuwe energie en biedt afleiding voor klachten die ze ervaren.
- Werk dat goed past en waar mensen plezier in hebben, zorgt ervoor dat ze het kunnen volhouden.

Wat u kunt doen

- Vraag regelmatig of uw medewerker nog plezier heeft in het werk.
- Bekijk samen welke zaken het werkplezier kunnen bevorderen en welke zaken het plezier juist verminderen.
- Bespreek op welke manier de zaken die het werkplezier verminderen en het werkplezier bevorderen, aangepakt kunnen worden.

SUGGESTIES VOOR VRAGEN:

- Heb je plezier in je werk?
- Wat is er voor nodig om plezier te hebben in je werk?
- Waar krijg je energie van?
- Waarvan niet?
- Wat zou je willen veranderen om meer plezier te hebben in je werk?



[Klik hier](#) om alle onderwerpen van gesprek in één overzicht uit te printen op een handige **GESPREKSKAART**, zodat u deze er tijdens het gesprek bij kunt houden.



GESPREKSTECHNIEKEN



VOORBEREIDING

AGENDA

MOGELIJKE ONDERWERPEN EN VRAGEN

GESPREKSTECHNIEN

AFSLUITING GESPREK EN VERVOLGAFSPRAKEN

IN HET GESPREK MET UW MEDEWERKER KUNT U VERSCHILLENDE ONDERWERPEN MET BIJBEHORENDE VRAGEN AAN DE ORDE BRENGEN



VAARDIGHEDEN EN OPLEIDING

Uitgangspunten

- Om een functie goed aan te kunnen, is het van belang dat een medewerker over de juiste vaardigheden beschikt. Als dit niet het geval is, kan er teveel belasting ontstaan.
- Ook voor medewerkers die een ingrijpende levensgebeurtenis meemaken is het belangrijk dat de vaardigheden zijn afgestemd op de taken.
- Het is ook belangrijk dat er voldoende uitdaging blijft in een functie: juist dat kan energie geven.

Wat u kunt doen

- Ga na wat er nodig is om goed te kunnen (blijven) functioneren in de huidige functie.
- Bied de medewerker opleiding of training aan als dat nodig is of vraag of de medewerker daar behoefte aan heeft.
- Indien het blijven functioneren in de huidige functie niet meer haalbaar is, kijk of andere taken mogelijk zijn of dat een andere functie mogelijk is.
- Houd in de gaten of er veranderingen zijn in de functie waarvoor nieuwe vaardigheden vereist zijn.
- Bekijk samen of het werk uitdagend genoeg is voor de medewerker.

SUGGESTIES VOOR VRAGEN:

- Wat is er nodig om je taken te kunnen blijven uitvoeren?
- Sluit het werk aan bij jouw kwaliteiten en huidige situatie?
- Heb je behoefte aan opleiding of training?
- Is het werk voldoende uitdagend voor je?

In het geval het op de langere termijn niet haalbaar is te kunnen blijven functioneren in huidige functie kunt u de volgende vragen stellen:

- Is het veranderen van taken of van functie ook iets waar je over nadent?
- Aan wat voor soort taken of functie denk je dan?
- Wat is er voor nodig om deze taken of functie te kunnen uitoefenen? (Opleiding en training)

Bij verandering van werk

- Sluit het werk wat je gaat doen aan bij wat je kunt?
- Het werk vraagt andere vaardigheden; wat is voor jou een manier om deze vaardigheden eigen te maken? (Opleiding, leren van anderen)





VOORBEREIDING

AGENDA

MOGELIJKE ONDERWERPEN EN VRAGEN

GESPREKSTECHNIEN

AFSLUITING GESPREK EN VERVOLGAFSPRAKEN

SPREEK JE UIT

Een gesprek over de invloed op het werk van ingrijpende levensgebeurtenissen in het privéleven is voor beide gesprekspartners een spannend gesprek. Daarom is het belangrijk om te weten wat er zich tussen de gesprekspartners daadwerkelijk afspeelt. Vaak voelen we de sfeer, de gevoelens, en de onderlinge relatie haarfijn aan, maar blijft het meestal onbesproken.

Om recht te doen aan de onderlinge relatie, is het belangrijk om de gevoelens te benoemen:

- Geef tijdens het gesprek aan wat je zelf voelt.
- Vraag hoe de ander zich voelt.
- Geef terug wat je bij de ander ziet (of dént te zien).

De sfeer en interactie uit te spreken:

- Hoe gaan we op dit moment met elkaar om (vriendelijk, vijandig, amicaal, afstandelijk)?
- Hoe is de sfeer?
- Voelen beiden zich veilig?

TIPS >>

Hoe kunt u het gesprek goed afronden?



Ga door naar
**AFSLUITING
GESPREK EN VERVOLGAFSPRAKEN**

EZELSRUGGETJES

Er zijn diverse technieken voor het voeren van een effectief gesprek. Enkele ezelsbruggetjes voor het voeren van een goed gesprek zijn:

- **Gebruik LSD: Luisteren, Samenvatten, Doorvragen**
 - Vat het verhaal kort samen en laat de ander reageren.
 - Vraag door als iets onduidelijk is.
- **Laat OMA (wat vaker) thuis: Oordelen, Meninge, Adviezen**
Als iemand iets vertelt, laat dan eigen oordelen, ideeën en adviezen even voor wat ze zijn. Zodat u met een open houding kunt luisteren.
- **Neem ANNA mee: Altijd Navragen, Nooit Aannemen**
Neem niet zomaar aan dat u begrijpt wat iemand bedoelt. Vraag bij twijfel altijd even na of het klopt.
- **Smeer NIVEA: Niet Invullen Voor Een Ander**
Als iets niet duidelijk is, of als we iemand al lang kennen, vullen we al snel andermans bedoelingen zelf in. Dit voorkomt u door na te vragen
- **Wees een OEN: Open, Eerlijk, Nieuwsgierig**
Sta open voor de ander, geef deze een kans iets uit te leggen en wees oprecht nieuwsgierig.
- **Maak je niet DIK: Denk in Kwaliteiten**
Zeker bij wat moeilijke gesprekken kijken we snel naar wat fout ging. Dat mag, maar geef vooral aandacht aan wat goed gaat.



VOORBEREIDING

AGENDA

MOGELIJKE ONDERWERPEN EN VRAGEN

GESPREKSTECHNIEN

AFSLUITING GESPREK EN VERVOLGAFSPRAKEN

SPREEK JE UIT

Een gesprek over de invloed op het werk van inrijpende levensaeburtenissen in

TIPS

- Beide gesprekspartners moeten zich veilig voelen. Dat begint meestal met vertrouwen en wederzijds respect. Maak het onderwerp daarom bespreekbaar en verplaats je in de ander.
- **90 graden regel**
Door in een hoek van 90° te gaan zitten, breng je rust in het gesprek. Je kunt elkaar namelijk goed aankijken, maar ook gemakkelijk weggijken.
- **Lichaamshoek**
Let erop of je wat voorovergebogen zit. Die houding laat zien dat je gemotiveerd bent.
- **Open lichaamshouding**
Neem een open lichaamshouding aan. Je armen voor de borst gevouwen of je benen over elkaar geslagen, zorgen voor een gesloten of defensieve indruk.

EZELSRUGGETJES

Er zijn diverse technieken voor het voeren van een effectief gesprek.

getjes voor het voeren van een goed gesprek zijn:

Luisteren, Samenvatten, Doorvragen

al kort samen en laat de ander reageren.
s iets onduidelijk is.

at vaker) thuis: Oordelen, Meninge, Adviezen

vertelt, laat dan eigen oordelen, ideeën en adviezen even voor
at u met een open houding kunt luisteren.

me: Altijd Navragen, Nooit Aannemen

aar aan dat u begrijpt wat iemand bedoelt.
altijd even na of het klopt.

: Niet Invullen Voor Een Ander

delijk is, of als we iemand al lang kennen, vullen we al snel
loelingen zelf in. Dit voorkomt u door na te vragen

AN: Open, Eerlijk, Nieuwsgierig

Sta open voor de ander, geef deze een kans iets uit te leggen en wees oprecht nieuwsgierig.

- **Maak je niet DIK: Denk in Kwaliteiten**

Zeker bij wat moeilijke gesprekken kijken we snel naar wat fout ging. Dat mag, maar geef vooral aandacht aan wat goed gaat.

(Bron: kennisplein Zorg voor Beter, thema 'Goed in gesprek', Vilans)

TIPS >>



Ga door naar
**AFSLUITING
GESPREK EN VER-
VOLGAFSPRAKEN**



VOORBEREIDING

AGENDA

MOGELIJKE ONDERWERPEN EN VRAGEN

GESPREKSTECHNIEKEN

AFSLUITING GESPREK EN VERVOLGAFSPRAKEN

AFSLUITING GESPREK EN VERVOLGAFSPRAKEN

Als alles goed is verlopen of als het gesprek is vastgelopen, is het tijd voor het afsluiten van het gesprek. Onderschat een goede afsluiting niet. Het is het laatste onderdeel van het gesprek en blijft daarom vaak het langst in de herinnering van beide gesprekspartners hangen. Om te zorgen dat het gesprek ook echt tot verbeteringen leidt, is het belangrijk om duidelijke afspraken te maken over het vervolg.

- Zet samen de conclusies op een rij. Let erop dat je geen nieuwe informatie geeft.
- Stel samen vervolgacties vast en formuleer deze zo SMART mogelijk.
- Spreek af wie welke actie onderneemt.
- De leidinggevende kan de medewerker vragen of hij/zij collega's wil informeren over zijn/haar situatie, en op welke wijze.
- Stel voor om een vervolgafpraak te maken om de voortgang te bespreken en leg dit vast.
- Maak een kort gespreksverslag met de afspraken. Dit kan zowel de medewerker als de leidinggevende doen.
- Stuur het gespreksverslag naar elkaar toe.
- Plan een vervolgafpraak om na enige tijd te kijken hoe het gaat (met de voortgang).

Bedank tot slot de gesprekspartner aan het eind van het gesprek voor zijn tijd en verhaal.



TIP:

Maak geen overhaaste beslissingen. Het kan zijn dat er meerdere gesprekken nodig zijn om tot goede oplossingen te komen.



GESPREKSKAART WAT KUNT U DOEN EN VRAGEN IN EEN GESPREK?

Klik om naar het **startmenu** van de gesprekswijzer te gaan



Deze gesprekskaart kunt u inzetten als geheugensteun in een gesprek met uw medewerker. Op de gesprekskaart staan onderwerpen die u tijdens het gesprek aan de orde kunt laten komen. Ook vindt u suggesties voor vragen die u kunt stellen. Zorg ervoor dat u goed doorvraagt, zodat uw medewerker kan aangeven wat nodig is om te kunnen blijven werken. Uiteraard zal ieder gesprek anders verlopen en zullen sommige vragen meer of minder van toepassing zijn.



De informatie op deze gesprekskaart komt uit de Gesprekswijzer. In de Gesprekswijzer vindt u meer informatie die u kunt gebruiken ter voorbereiding van uw gesprek.

CHECKLIST

- ✓ **Gesprek is goed voorbereid**
 - ik heb voldoende achtergrondinformatie
 - doel en verwachtingen zijn helder
- ✓ **Bij start gesprek goede afstemming**
 - agenda is samen vastgesteld
 - doel is besproken
 - verwachtingen zijn uitgesproken
 - resultaat is aangestipt
- ✓ **Alle relevante onderwerpen zijn aan bod gekomen**
 - ondersteuning en begeleiding
 - openheid en privacy
 - regelruimte
 - gezondheid en energie
 - werk-privé balans
 - werkplezier
 - vaardigheden en opleiding
- ✓ **Oplossingen zijn besproken**
- ✓ **Er zijn (vervolg)afspraken gemaakt**



ONDERSTEUNING EN BEGELEIDING

Wat u kunt doen

- Oprechte interesse tonen en ondersteuning geven (ook op de langere termijn) van zowel u als collega's.
- Het helpt als u als leidinggevende begrip toont en u zich verdiept in de mogelijkheden en de onmogelijkheden van iemands situatie.

Suggesties voor vragen:

- Hoe gaat het met je? (Het gaat meer om het geven van aandacht en laten blijken van interesse dan om de specifieke vraag.)
- Vergeet niet ook vragen te stellen die niets te maken hebben met de aandoening (weekend, kinderen, sport, etc.).
- Hoe verloopt de samenwerking met je collega's?
- Hoe ervaar je de steun door je collega's?
- Hoe ervaar je de steun door mij?
- Kan ik je ergens mee helpen?



OPENHEID EN PRIVACY

Wat u kunt doen

- Wees er alert op dat u de privacy van uw medewerker respecteert, ook in de communicatie met anderen.
- Vraag uw medewerker om met de bedrijfsarts of eigen behandelend arts na te gaan of er aandachtspunten zijn in de werkzaamheden of werkomgeving. Bespreek deze adviezen met de medewerker.

- Bespreek met uw medewerker wat hij of zij wilt delen met collega's. Wat wel en wat niet?
- Laat het initiatief om collega's in te lichten bij de medewerker.
- Indien de medewerker ervoor kiest het initiatief bij u als leidinggevende te leggen, bespreek dan vooraf met hem of haar wat en op welke wijze u communiceert.

Suggesties voor vragen:

- Weten collega's wat er aan de hand is met je?
- Wil je je situatie bespreekbaar maken?
- Zo ja, op welke manier zou je dit willen doen?
- Kan ik je hierbij helpen? Zo ja, hoe?



GEZONDHEID EN ENERGIE

Wat u kunt doen

- Bekijk met de medewerker welke gevolgen de aandoening (en eventuele behandeling) of gebeurtenis kan hebben voor het werk; wat kan nog wel en wat kan niet meer (en accepteer dit).
- Houd er rekening mee dat de belastbaarheid van moment tot moment kan wisselen; soms lukt het even niet. Geef aan dat de medewerker tijdig grenzen aangeeft.
- Ga samen met uw medewerker na wat hij of zij nodig heeft om het werk te blijven doen. Zijn er eventueel mogelijkheden om gedeeltelijk te (blijven) werken? Of zijn er aanpassingen nodig? Bijvoorbeeld het inzetten van hulpmiddelen, zoals aangepast meubilair, meer tussenpauzes etc.
- Denk ook aan de mogelijkheden die via een zorgverzekeraar worden aangeboden, zoals sport, bedrijfsfitness of een diëtiste.

Suggesties voor vragen:

- Voel je je fit?
- Zo nee, wat maakt dat je je minder fit voelt?
- Wat is er voor nodig om je fit te voelen? (Zowel in werk als privé)
- Zijn er aanpassingen in het werk of de omgeving nodig om je fit te blijven voelen? Zo ja, welke?
- Hoe kan de werkgever je hierin ondersteunen?

Vervolg van de gesprekskaart >>



GESPREKSKAART WAT KUNT U DOEN EN VRAGEN IN EEN GESPREK?

Klik om naar het **startmenu** van de gesprekswijzer te gaan



WERK-PRIVÉ BALANS

Wat u kunt doen

- Bespreek of uw medewerker voldoende mogelijkheid tot herstel krijgt in zijn of haar privéleven en voldoende ondersteuning heeft.
- Maak afspraken die een betere balans bevorderen als het gaat om zowel het werk als de privésituatie van de medewerker.
- Eenvoudige of tijdelijke aanpassingen in het werk kunnen het werken vaak beter uitvoerbaar maken. Kijk of er mogelijke (Cao-) regelingen zijn binnen uw organisatie waarmee uw medewerker werk beter met privé kan afstemmen.
- Time-management kan helpen om efficiënt met beschikbare tijd om te gaan.

Suggesties voor vragen:

- Hoe ervaar jij de balans tussen je werk- en privésituatie?
- Kun je voldoende tot rust komen en herstellen na een drukke werkdag?
- Wat is er voor nodig om een goede balans te houden?
- Wat kun je zelf hierin doen?
- Zijn er aanpassingen in het werk nodig om werk en privé beter op elkaar te kunnen afstemmen? Zo ja, welke?
- Wat kan ik hierin voor je betekenen?



REGELRUIMTE

Wat u kunt doen

- Fitheid kan van dag tot dag verschillen. Bespreek of er voldoende mogelijkheden zijn om het werk zelf in te delen en kijk of er regelingen zijn waarin u kunt faciliteren, bijvoorbeeld:
 - Flexibele werktijden of (tijdelijke) aanpassingen van de werktijden, bijvoorbeeld korter werken of later beginnen, meer pauzes;
 - Verlofmogelijkheden, zoals zorgverlof, verlof bij overlijden en mantelzorgverlof;
 - (Meer) thuiswerkmogelijkheden bij lange afstand woon-werkverkeer;
 - Financiële afspraken met de werkgever;

- Taken anders verdelen of bepaalde taken afstoten;
- Tijdelijk ander werk of werken op een specifiek project;
- Zorg dat er op het werk gelegenheid is voor 'zelfzorg'. Naast het kunnen nemen van pauzes, kan dit bijvoorbeeld door het creëren van een plaats en tijd voor medicijngebruik of therapeutische handelingen.
- Geef ruimte voor ziekenhuisbezoek of andere zorgbehandelingen als dat nodig is.

Suggesties voor vragen:

- Heb je zelf voldoende (regel)mogelijkheden om je werk goed te doen?
- Indien van toepassing: Lukt het om je werk te combineren met bezoek aan arts of andere zorgverleners?
- Indien van toepassing: Heb je voldoende gelegenheid in het werk voor 'zelfzorg'? (denk aan plaats en tijd voor medicijngebruik of therapeutische handelingen)



WERKPLEZIER

Wat u kunt doen

- Bekijk samen welke zaken het werkplezier kunnen bevorderen en welke zaken het plezier juist verminderen.
- Bespreek op welke manier de zaken die het werkplezier verminderen en het werkplezier bevorderen, aangepakt kunnen worden. Werkplezier werkt als een soort buffer: leuk werk dat past bij de eigen interesses en kwaliteiten geeft nieuwe energie en biedt afleiding voor klachten die ze ervaren.

Suggesties voor vragen:

- Heb je plezier in je werk?
- Wat is er voor nodig om plezier te hebben in je werk?
- Waar krijg je energie van?
- Waarvan niet?
- Wat zou je willen veranderen om meer plezier te hebben in je werk?



VAARDIGHEDEN EN OPLEIDING

Wat u kunt doen

- Ga na wat er nodig is om goed te kunnen (blijven) functioneren in de huidige functie.
- Bied de medewerker opleiding of training aan als dat nodig is of vraag of de medewerker daar behoefte aan heeft.
- Indien het blijven functioneren in de huidige functie niet meer haalbaar is, kijk of andere taken mogelijk zijn of dat een andere functie (en eventueel omscholing) mogelijk is.
- Bekijk samen of het werk uitdagend genoeg is voor de medewerker: juist dat kan energie geven.

Suggesties voor vragen:

- Wat is er nodig om je taken te kunnen blijven uitvoeren?
- Sluit het werk aan bij jouw kwaliteiten en huidige situatie?
- Heb je behoefte aan opleiding of training?
- Is het werk voldoende uitdagend voor je?

In het geval het op de langere termijn niet haalbaar is te kunnen blijven functioneren in huidige functie kunt u de volgende vragen stellen:

- Is het veranderen van taken of van functie ook iets waar je over nadenkt?
- Aan wat voor soort taken of functie denk je dan?
- Wat is er voor nodig om deze taken of functie te kunnen uitoefenen? (Opleiding en training)

AFSLUITEN VAN GESPREK

- Zet samen de conclusies op een rij.
- Stel samen vervolgacties vast en formuleer deze zo SMART mogelijk.
- Spreek af wie welke actie onderneemt.
- Stel voor om een vervolgspraak te maken en leg dit vast.
- Maak een kort gespreksverslag met de afspraken. Dit kan zowel de medewerker als de leidinggevende doen.
- Stuur het gespreksverslag naar elkaar toe.
- Plan een vervolgspraak om na enige tijd te kijken hoe het gaat (met de voortgang).

GESPREKSWIJZER BIJ INGRIJPENDE LEVENSGEBEURTENISSEN VAN WERKNEMERS

COLOFON

Deze gesprekswijzer is gebaseerd op de 'Gesprekswijzer Chronische aandoening en werk' van TNO (februari 2016) en de gesprekswaaijer 'Samen in gesprek over meer werkplezier' van Arbo-VO.

Voion, september 2024

VOION

Het voortgezet onderwijs: een aantrekkelijke werkomgeving waar iedereen duurzaam, enthousiast en veilig kan werken! Dat is waar Voion, in samenwerking met scholen, de VO-raad en vakbonden, aan wil bijdragen. We initiëren onderzoek en delen kennis over de onderwijs-arbeidsmarkt en veilig en vitaal werken. We inspireren met praktijkverhalen en ontwikkelen instrumenten en handreikingen die toepasbaar zijn voor de hele sector. Samen werken we aan het beste onderwijs.



cnv Onderwijs

