

Gesprekstechnieken

Informatie voor de werkgever

Als werkgever heeft u een grote verantwoordelijkheid. U wilt niet dat u of uw werknemers uitvallen door werkstress. Goede communicatie helpt daarbij.

Praktijk

U heeft een werknemer van wie u vermoedt dat hij te veel drinkt. Of u ziet dat uw twee beste werknemers onderling ruzie krijgen. En wat als uw werknemer aangeeft seksueel geïntimideerd te zijn door een klant? Dit zijn praktijkvoorbeelden van onze bedrijfsmaatschappelijk werkers. In deze gevallen ervaart de werkgever stress en individuele werknemers melden zich ziek. Goede communicatie is in deze situaties erg belangrijk. Gesprekstechnieken kunnen hierbij helpen.

Tips voor gesprekstechnieken

- Laat de ander altijd uitpraten en vermijd suggestieve vragen. Dus niet 'Vind je het zelf ook niet wat snel dat je in drie jaar al twee keer ruzie maakt?' maar 'In drie jaar tijd zijn er twee conflicten geweest waar jij bij betrokken bent geweest. Hoe kijk jij hier tegen aan?'
- Maak gebruik van stiltes. Vat antwoorden samen en reflecteer op de inhoud van het antwoord en op de persoon die het antwoord geeft.
- Probeer waardeoordelen te vermijden. Soms is het onvermijdelijk maar houdt het in ieder geval bij uzelf en spreek in de ik-vorm.

- Probeer uw werknemer eerst zijn emoties te laten uiten en blijf hieronder zelf rustig. Nadat u rustig heeft geluisterd is het gemakkelijker om hierop in te gaan en met andere argumenten of meningen te komen.
- Luister actief. Zeg dat u de werknemer heeft gehoord en begrepen hoe hij het heeft ervaren. Dit geeft rust en daarna staat men meer open voor hetgeen u hier tegenover stelt.

Psychosociale arbeidsbelasting (PSA)

Vanuit de Arbowet bent u als werkgever verplicht om aandacht te besteden aan PSA. U kunt het beleid zelf vormgeven of stelt dit samen met ArboNed op. Vanuit de wet moet u in uw protocol aandacht schenken aan: Discriminatie, waaronder seksuele intimidatie, Agressie en geweld, Pesten en Werkdruk. Meer informatie vindt u op [arboned.nl/psa](https://www.arboned.nl/psa).

Meer informatie

Benieuwd naar andere mogelijkheden en activiteiten van ArboNed? Neem dan contact op met uw vaste contactpersoon of via 030 299 62 77 of salesupport@arboned.nl. Meer informatie vindt u op [arboned.nl/werkstress](https://www.arboned.nl/werkstress).