

# Samen in gesprek over plezier in het werk



# Samen in gesprek over plezier in het werk

## INLEIDING

Werkdruk is een ervaring. Twee mensen in dezelfde situatie, in dezelfde organisatie kunnen werkdruk heel verschillend ervaren. Daarom is het opmerkelijk dat we geneigd zijn het gevoel van werkdruk toe te wijzen aan een oorzaak van buitenaf. Bijvoorbeeld in de hoeveelheid ballast in ons werk of in een weinig efficiënte organisatie. Deze externe oorzaken bestaan natuurlijk wel; het zijn allemaal redenen om werkdruk te voelen en die zijn bij het ene individu anders dan bij het andere.

De keerzijde van werkdruk is werkplezier. Wat maakt dat je iedere morgen fluitend naar je werk gaat? Waar haal je bevrediging uit in je werk? Waar ligt je passie? Met andere woorden wat zijn de redenen waarom je voor dit vak hebt gekozen? Die zijn ook voor iedereen anders. Schoolleiders, docenten en Onderwijs Ondersteunend Personeel zijn het er - wellicht daarom - over eens dat het verhogen van werkplezier het beste op schoolniveau én per individuele werknemer geregeld kan en moet worden. Er is namelijk niet één standaardoplossing voor het verhogen van werkplezier en/of het verlagen van werkdruk.

Een succesvolle aanpak van werkdruk biedt ruimte aan de verschillende interpretaties die mensen hebben van werkdruk. De aanpak sluit aan bij verschillende oplossingen die mensen nodig hebben. Vanwege de individuele beleving van werkdruk en werkplezier, is het noodzakelijk om je eigen verantwoordelijkheid als vertrekpunt te nemen. Zonder inbreng van jouw specifieke ervaring, loop je kans dat er verkeerde oorzaken en oplossingen worden benoemd. Ga daarom in gesprek met je leidinggevende of je collega's over wat jij nodig hebt

om meer in je werkplezier te komen. Daarbij blijft het zoeken naar mogelijkheden om je werkplezier te verhogen, effectiever te zijn dan om werkstressoren weg te nemen.

Het aanpakken van werkdruk en verhogen van werkplezier vergt - door het persoonlijke karakter - een grote bereidheid om het gesprek aan te gaan. Bereidheid van de leidinggevende maar ook van de werknemer. Van belang is dat beide gesprekspartners open en eerlijk communiceren. De werknemer moet durven aan te geven wat hij nodig heeft om met plezier naar het werk te gaan, de werkgever wat er binnen de werkcontext kan worden gerealiseerd. Op beide gesprekspartners wordt een beroep gedaan om het hoogst realiseerbare te bereiken.

## GESPREKSHANDLEIDING

Om ervoor te zorgen dat het gesprek over werkbeleving het gewenste rendement oplevert, is deze gesprekshandleiding opgesteld. Hierin vindt u technieken en tips die u helpen het gesprek optimaal te laten verlopen.

Een goed gesprek is afhankelijk van een aantal factoren. Ten eerste is het belangrijk dat er besproken is wat er besproken moest worden. Daarnaast is het van belang dat het gesprek op een goed moment plaats vindt. Maar het belangrijkste is misschien wel hoe het gesprek is verlopen tussen beide partijen: was er openheid, vertrouwen, veiligheid of was er een sfeer van onrust, afstandelijkheid, veroordeling?

Verderop worden de drie onderdelen van een goed gesprek: 1) voorbereiding & randvoorwaarden, 2) inhoud en 3) de onderlinge relatie verder uitgelegd:

# 1

## VOORBEREIDING EN RANDVOORWAARDEN

De inhoud van het gesprek kan pas voldoende aan bod komen als beide gesprekspartners zich goed voorbereiden op het gesprek. Bij de voorbereiding is het cruciaal om jezelf voorafgaande aan het gesprek verschillende vragen te stellen. Deze worden tijdens het gesprek over en weer met je gesprekspartner afgestemd. Daarnaast moeten de omstandigheden (randvoorwaarden) waarin het gesprek zich afspeelt goed zijn.

### 1. Voorbereiding

- a. Wat is doel van het gesprek?
- b. Wat wil ik bereiken?
- c. Wat zijn mijn verwachtingen van dit gesprek?
- d. Wat is het resultaat aan het eind van gesprek?
- e. Wat levert het gesprek mij op?

### 2. Randvoorwaarden

- a. Wie nemen er aan het gesprek deel?
  - b. Ruimte
    - Waar vindt het gesprek plaats?
    - Wie neemt waar plaats?
    - Mag er wel/niet gestoord worden?
    - Is er koffie/thee?
  - c. Tijd
    - Wanneer is het gesprek?
    - Hoe lang duurt het gesprek?
    - Is er nog een vervolg gesprek?

# 2

## INHOUD

De inhoud van een gesprek is waar het gesprek over gaat. Met andere woorden wat er wordt besproken. De inhoud krijgt over het algemeen de meeste aandacht. Het is hierbij essentieel dat tijdens het gesprek ook daadwerkelijk wordt besproken wat moet worden besproken. Als het gesprek over werkplezier gaat, is het goed om ervoor te zorgen dat de volgende vragen in ieder geval aan bod komen:

### 1. Energiebronnen en stressoren

Energiebronnen leiden tot bevoegenheid en kunnen de negatieve effecten van stressoren compenseren

- a. Kenmerken van het werk / taak / verstoringen
  - Welke taken geven voldoening, welke niet?
  - Welke taken kosten meer tijd dan ervoor staat?
  - Welke taken ervaar je als belastend, welke niet? (Iets kan meer tijd kosten, maar veel voldoening geven. Deze taak wordt dan meestal niet als belastend ervaren).
  - Wanneer en bij welke taken lukt het je om je werk goed te doen?
  - Bij welke taken niet?
  - Is er (on)duidelijkheid over taken en verantwoordelijkheden?

b. Omgang met collega's

- Hoe is de werkrelatie met je collega's?
- Hoe is de sfeer bij team- of sectieoverleggen?
- Is er iemand bij wie je altijd terecht kunt?
- Hoe is de relatie met je direct leidinggevende?
- Is er sprake van pesten of negeren?

c. Omgang met leerlingen

- Hoe is de sfeer in de klas?
- Wanneer ben je op je best?
- Zijn er bepaalde leerlingen die je in de weg zitten? Waarom?
- In welke situaties voel je je niet prettig of misschien zelfs bedreigd?

d. Ontwikkeling en toekomst

- Wat zou je graag willen bereiken?
- Wat staat dit doel in de weg?
- Welke onzekerheid heb je over je werk in de toekomst?

e. Balans werkprivé

- Welke dingen geven je energie?
- Heb je daar voldoende tijd voor?
- Wanneer is het moeilijk om werk en privé te combineren?
- Zijn er op dit moment dingen die veel tijd en energie van je vergen?

2. Oplossingen

Wat is nodig om werkplezier te behouden of te vergroten?

a. Hoeveelheid werk / taak / verstoringen

- Aanpassen taakverdeling en/of verantwoordelijkheden
- Aanpassen werkwijze
- Rooster wijzigen

b. Omgang met collega's

- Slechte sfeer aankaarten
- Steun zoeken
- Intervisie of collegiale coaching regelen
- Zoeken naar bemiddeling

c. Omgang met leerlingen

- Sfeer bespreken
- Leerling aanspreken
- Steun zoeken, opvang organiseren

d. Ontwikkeling en toekomst

- Mogelijkheden op gebied van training en opleiding

e. Balans werk-privé

- Rooster wijzigen
- Mogelijkheden zorgverlof

3. Afspraken

a. Vervolggesprek

b. Acties van beide partijen

## 3

## ONDERLINGE RELATIE

Als de vorm en de inhoud van het gesprek goed op orde zijn, kun je je volle aandacht richten op het eigenlijke gesprek: wat speelt er zich tussen de gesprekspartners daadwerkelijk af? Hoe zit het met de gevoelens van beide partijen, de sfeer en hoe is de onderlinge relatie? Dit onderdeel van een goed gesprek voelt iedereen vaak haarfijn aan, maar blijft meestal onbesproken. Naast de inhoud van het gesprek is het voor beide gesprekspartners belangrijk om te letten op hoe diegene iets zegt, de zogenaamde non-verbale signalen, zoals houding en spraakvolume of –snelheid. Hoe zit iemand er bij? Blij of gespannen? Is er ruimte om de gevoelens bespreekbaar te maken?

Bij een gesprek over werkbeleving is het belangrijk om te realiseren dat het voor beide gesprekspartners waarschijnlijk een spannend gesprek is. Het onderwerp verlangt dat je jezelf laat zien en dat je je kwetsbaar durft op te stellen. Immers, door jezelf te laten kennen, kunnen daadwerkelijk oplossingen gevonden worden. Tevens zijn werknemer en werkgever wederzijds afhankelijk van elkaar. Dit maakt dat in de onderlinge relatie beide gesprekspartners zich veilig moeten kunnen voelen. Dit gevoel van veiligheid begint meestal met vertrouwen en wederzijds respect.

**Tip:** maak dit onderwerp bespreekbaar en verplaats je in de ander.



Om recht te doen aan de onderlinge relatie, zijn de volgende onderwerpen belangrijk:

1. **Gevoelens benoemen**
  - a. Geef tijdens het gesprek aan wat je zelf voelt
  - b. Vraag hoe de ander zich voelt
  - c. Geef terug wat je bij de ander ziet (of déntkt te zien)
2. **De interactie/sfeer**
  - a. Hoe gaan we op dit moment met elkaar om (vriendelijk, vijandig, amicaal, afstandelijk)?
  - b. Hoe is de sfeer?
  - c. Voelen beiden zich veilig?

## GESPREKSWAARDIGHEDEN

In het gesprek wordt een beroep gedaan op de gespreksvaardigheden van beide gesprekspartners. Bij effectieve gesprekstechnieken gaat het in de basis om drie kernwoorden: Luisteren, Samenvatten en Doorvragen, oftewel LSD. LSD geeft aandacht aan je gesprekspartner en voorkomt misverstanden. Bijkomend voordeel is dat afwisseling tussen de drie kernwoorden het gesprek levendig maakt.

Luisteren is de combinatie van horen én begrijpen. Samenvatten en Doorvragen gaan in de vorm van gesloten en open vragen. Samenvatten is heel belangrijk om te checken of je goed begrepen hebt, wat de ander gezegd heeft. Beter te veel samenvatten, dan te weinig, want anders loop je het risico de plank mis te slaan en dat is nog veel vervelender. In het schema hieronder staan zes tips om een wederzijds goed gesprek te voeren.

Tip	Voorbeeld	Valkuil
Stel open vragen om informatie te krijgen en om de ander ruimte te geven om zijn/haar verhaal te doen.	Vertel eens, hoe ziet je week er gemiddeld uit?	Jij geeft elke dag zo'n 6 uur les, toch? En heb je nog dingen daarnaast?
Luister vervolgens goed naar het antwoord en vraag daarop door.	Mentorklas op donderdag, zeg je. Hoe gaat dat?	Hmm hmm, mentorklas. Hoe vind je het om te surveilleren in de pauzes?
Stel gesloten vragen om te checken.	Eigenlijk zeg je dat je 's avonds veel moe bent. Klopt dat?	Nou, dan zul je wel veel moe zijn!
Vat regelmatig samen om het gesprek op het juiste spoor te houden.	We hebben het net gehad over je werkweek en je avondactiviteiten. Zullen we het nu over de verdeling van je taken hebben?	Volgens mij springen we van de hak op de tak.
Leg de ander niets in de mond (suggestieve vragen).	Wat zijn dingen die je leuk vindt in je werk?	Mentortaken vind je toch altijd leuk?
Denk aan de koetjes en kalfjes aan het begin.	Koffie? Hoe is het met je vrouw?	Zo, goed dat je er bent, kunnen we beginnen!

### TOT SLOT

Om werkplezier of werkdruk te bespreken, is lef nodig. Het is namelijk een spannend gesprek. Voor jou als werknemer omdat het een gesprek over jezelf is, voor de leidinggevende omdat er misschien wel dingen aan de orde komen waarvan je je niet bewust was. En juist daarom is het zo belangrijk om dit gesprek te voeren. Gun het jezelf om eens echt aandacht te besteden aan hoe je je werk vindt. Bovendien kan de blik van een ander persoon een heel nieuw licht op de situatie doen schijnen. Onthoud daarbij dat met veel plezier werken, de school alleen maar ten goede komt.

### MEER INFORMATIE?

Kijk voor meer informatie over werkdruk en werkstress op de site van Arbo-VO. [www.arbo-vo.nl/kennisenadvies/werkdruk](http://www.arbo-vo.nl/kennisenadvies/werkdruk). Hier vind je ook de instrumenten, zoals de welzijnscheck, om uw werknemers inzicht te geven in hun welzijnssituatie in relatie tot hun werk en de schoolgezondheidsmeter, om op organisatieniveau na te gaan welke werkaspecten een risico (kunnen) zijn voor de gezondheid of het welbevinden van het personeel. Ook zijn op de website verschillende praktijkverhalen te vinden.



## Arbo-VO

Arbo-VO is een onafhankelijk kennis- en adviescentrum. Het belangrijkste doel is om werkgevers uit het voortgezet onderwijs te ondersteunen bij de invulling van hun verantwoordelijkheid op het terrein van arbeidsomstandigheden, verzuim en re-integratie. Arbo-VO wil daarmee een bijdrage leveren aan het beheersen en laag houden van het verzuim in het voortgezet onderwijs. Arbo-VO is een project van de VO-raad i.s.m. de onderwijsbonden.

Arbo-VO

Tel: 045 – 579 60 24

Fax: 045 - 579 26 87

[servicecenter@arbo-vo.nl](mailto:servicecenter@arbo-vo.nl)

[www.arbo-vo.nl](http://www.arbo-vo.nl)