

# Vragen om te stellen bij vermoeden van overbelasting en burn-out en bij ziekte winst



Alle vragen die hieronder benoemd worden zijn voorbeeld vragen. Geef er je eigen woorden aan en als ze niet relevant zijn sla je ze over.

## VOORBEELDVRAGEN BIJ EEN VERMOEDEN VAN OVERBELASTING EN BURN-OUT

**1** | Iemand die overbelast is, heeft moeite om zaken nog in het juiste perspectief te zien, kan minder goed relativeren en zal sneller emotioneel reageren (met tranen of met een kort lontje).

Het is daarom belangrijk te starten met taal die verbinding geeft:

- \* Hoe is het met je?
- \* Benoem een oprecht compliment, iets dat je medewerker goed deed.

**2** | Benoem het doel van het gesprek:

Het kan rust geven als je duidelijkheid geeft over de bedoeling van het gesprek: “Ik heb dit gesprek gepland omdat ik me zorgen over je maak. Ik heb het idee dat het niet helemaal goed met je gaat, en ik wil met je meedenken waar ik wellicht iets voor je kan betekenen.”

**3** | Door het opsommen van de feiten zet je als leidinggevende op een rustige wijze de toon van het gesprek. Wees daarbij zo concreet mogelijk.

- \* Ik heb inmiddels twee collega's aan mijn tafel gehad die overstuur waren doordat je tegen ze uitviel. Zo ken ik je niet.
- \* Dit is nu al het derde teamoverleg waar je vrijwel niets zei. Zo ken ik je niet.
- \* Je maakt de laatste tijd een vermoeide indruk. Het valt me op dat je op de gang mensen niet begroet, ik zie dat je regelmatig alleen maar een beetje voor je uit zit te kijken.

**4** | Benoem de zorgen die je hebt over de (mogelijke) gevolgen, zowel voor je medewerker als voor het team of de resultaten:

- \* Werk dat niet afkomt, waardoor leveringen vertraging oplopen.
- \* Een project dat vertraging oploopt.
- \* Collega's die niet op je medewerker kunnen rekenen of niet (meer) weten wat ze aan hem of haar hebben.

5 | Benoem wat je zou willen voor je medewerker en het team:

- \* Ik zou graag willen dat je (weer) met plezier werkt / dat je weer energiek bent / dat je weer gaat stralen.
- \* Ik wil graag dat je weer lekker mee kan draaien in het team.
- \* Ik wil graag dat je je werk beperkt tot je werktijden, hoe gaan we dat doen?

6 | Luister naar de andere kant van het verhaal. Stel je medewerker hier vooral informatieve en verdiepende vragen:

- \* Wat bedoel je als je zegt .... ?
- \* Kun je nog iets meer vertellen over .... ?
- \* Wat gebeurde er precies toen .... ?
- \* Waarom leek het jou het beste dit zo aan te pakken?
- \* Wat betekent het voor jou dat .... ?
- \* Wat speelt er voor jou nog meer mee?

De combinatie van stappen 3 tot en met 6 is ook belangrijk om medewerkers die je zorgen afwimpelen vriendelijk duidelijk te maken dat je je niet zomaar zorgen maakt. Het is de kunst om hier de juiste snaar te raken, anders zal je medewerker alleen nog maar meer een masker opzetten. Hier kun je veel profijt hebben van eerdere investeringen in de relatie.

### VOORBEELDVRAGEN BIJ EEN VERMOEDEN VAN ZIEKTEWINST

Ziektewinst betekent dat het ziek zijn bepaalde voordelen biedt aan de zieke (zie infographic 26 in 'Burn-out is als failliet gaan'). Als leidinggevende is het niet eenvoudig om een vinger op ziekte winst te krijgen. Het is gevoelige materie: iemand kan zich erg gekwetst voelen als je verdenking onterecht is, of erg gestresst raken als hij of zij zich zelf niet bewust was van het verband. Aan de andere kant kan het ook een opluchting zijn als het helder is en er iets aan gedaan kan worden. Nog belangrijker dan bij de andere gesprekken is dus de toon waarop je dingen zegt.

#### START VAN HET GESPREK

- \* Ik wil in dit gesprek graag wat zaken benoemen in het kader van je herstel ... die ik mij afvraag / die ik niet goed begrijp / waar ik mee worstel.

#### FEITEN OP TAFEL KRIJGEN

- \* Ik zie dat we steeds niet de afspraken halen die we maken in het kader van re-integratie (benoem concreet de afspraken die niet zijn gehaald). Herken jij dit ook?
- \* Klopt het dat .... (benoem hier feiten die je meent te weten over bijvoorbeeld kinderopvang, studie, zieke huisgenoten etc).

#### INFORMEREN NAAR DE CONTEXT

- \* Hoe moet ik zien dat ... (benoem een feit) ... en dat de opbouw stagneert? Hoe kijk jij daar tegen aan?

- \* Ik merk dat je steeds zegt dat je X zult doen qua opbouw, maar dat dit dan niet lukt. Het is voor mij moeilijk te zien hoe dat komt. Kun je daar iets over vertellen?
- \* Bij zaken, feiten, redenen die je medewerker aanvoert: kun je daar iets meer over vertellen?
- \* Dus als ik het goed begrijp dan ... (vat in neutrale woorden samen wat je begrijpt van hoe je medewerker de situatie beleeft. Ook de bijbehorende emoties kun je neutraal als emotie benoemen). Als je het nog niet goed begrepen blijkt te hebben: luister opnieuw.

#### JE EIGEN CONTEXT ERNAAST ZETTEN

- \* Ik begrijp dat het voor jou zó is, maar voor mij speelt ook nog iets anders mee: ...
- \* Ik merk dat ik nog niet overtuigd ben door jouw voorstelling van zaken. Voor mijn gevoel hangt de combinatie van ... (benoem feit(en) ) ... en de stagnatie van je verzuim wel/anders samen. Ik denk dat ...
- \* ... Kun je begrijpen dat het er vanuit mijn standpunt zo uitziet?
- \* ... Hoe kijk jij daar tegenaan?

#### SAMEN NAAR OPLOSSINGEN ZOEKEN

- \* Voor mij blijft het uitgangspunt dat we toewerken naar een zo snel mogelijk herstel vanaf nu. Nu we weten hoe we er allebei tegenaan kijken, wat gaan we doen om dat doel te bereiken?
- \* Als we ... (benoem knelpunt) ... konden oplossen, zou dat dan jouw herstel versnellen?
- \* Is het voor een oplossing nodig dat er een onafhankelijke derde bij komt? Of dat je zonder mij hier met iemand anders over praat, bijvoorbeeld een coach? ●