

## Trainen met TrainingsMoment

# Het Verzuimgesprek

In dit document treft u informatie aan over:

1. De trainingsmethode TrainingsMoment
2. Het uitvoeren van een verzuimgesprek
3. De uitvoering van uw trainingssessie

### 1. De trainingsmethode TrainingsMoment

#### De persoonlijke trainingservaring

TrainingsMoment biedt organisaties een andere manier om medewerkers te trainen in communicatieve vaardigheden. Meestal vindt vaardigheidsontwikkeling plaats door groepstraining. Het individuele rendement voor deelnemers aan groepstrainingen is vaak beperkt. De tijd en veiligheid om persoonlijke leerdoelen echt te ontwikkelen is bijna nooit aanwezig.

TrainingsMoment verzorgt daarom persoonlijke trainingssessies gericht op een concrete gespreksituatie. Zo trainen wij medewerkers op één dag individueel in het voeren van verschillende gesprekssoorten. Voor u kan dit bijvoorbeeld zijn een sollicitatiegesprek, voor uw collega een verzuimgesprek. De persoonlijke trainingssessies duren standaard 60 minuten en worden begeleid door een ervaren communicatietrainer en een professionele acteur.

Door het persoonlijke en intensieve karakter van de training bereikt u een maximale trainingsopbrengst in een veilige leeromgeving. In een zeer korte tijd worden uw leerpunten zichtbaar, wordt concrete feedback gegeven en oefent u uw belangrijkste gespreksvaardigheden. Trainen met TrainingsMoment is dus echt een training op maat!

#### De trainingsmomenten

De trainingsmomenten die wij u aanbieden liggen allemaal op het terrein van de communicatie. Communicatie tussen leidinggevende en medewerker en tussen medewerker en klant of cliënt. U moet hierbij denken aan gesprekssoorten als een slecht-nieuwsgesprek, een sollicitatiegesprek of een telefonisch klachtgesprek. Hieronder vindt u een overzicht van de gesprekssoorten die u kunt trainen bij TrainingsMoment.

GESPREKSSOORTEN VOOR LEIDINGGEVENDEN	GESPREKSSOORTEN VOOR MEDEWERKERS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Slecht-nieuws gesprek</li> <li>• Signalerings-/preventiegesprek</li> <li>• Sollicitatiegesprek</li> <li>• Functioneringsgesprek</li> <li>• Feedbackgesprek</li> <li>• Beoordelingsgesprek</li> <li>• Discipline-/correctiegesprek</li> <li>• Loopbaangesprek</li> <li>• Exitgesprek</li> <li>• Opvang en nazorg gesprek</li> <li>• Verzuimgesprek</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Telefonisch klachtgesprek</li> <li>• Agressiepreventie-aanpak</li> <li>• Verkoopgesprek</li> <li>• Feedbackgesprek</li> <li>• Loopbaangesprek</li> <li>• Sollicitatiegesprek</li> </ul>

### Werkwijze

Normaliter ontvangt u vanuit uw organisatie de vraag welke gesprekssoort u met TrainingsMoment wilt trainen. Vervolgens wordt door uw organisatie een planning gemaakt en wordt u verteld op welke datum en tijdstip uw trainingmoment staat gepland. Uw trainingssessie duurt standaard 60 minuten.

Als voorbereiding op uw trainingssessie neemt u de informatie door die hoort bij de betreffende gesprekssoort. De informatie bestaat uit enkele A4tje's tekst en het bekijken van verschillende filmpjes. Uw voorbereidingstijd bedraagt voor de meeste gesprekssoorten ongeveer 30 tot 40 minuten. Bij aanvang van de trainingssessie maken de trainer en acteur kort met u kennis. Vervolgens gaat uw trainingssessie van start met enkele door de trainer aan u gepresenteerde gespreksituaties. U krijgt van zowel trainer als acteur mondelinge feedback. Aan het einde van de sessie wordt de sessie kort met u geëvalueerd en ontvangt u een schriftelijk overzicht van uw sterke en mindere sterke kanten in de uitvoering van deze gesprekssoort. Alleen u ontvangt deze informatie. Uw privacy is gegarandeerd. Aan uw werkgever of anderen in uw organisatie wordt door de trainer geen mondelinge of schriftelijke terugkoppeling gedaan.

## **2. Het verzuimgesprek: vinger aan de pols bij verminderde inzetbaarheid**

Het gespreksmoment dat u gaat trainen met TrainingsMoment is het verzuimgesprek.

Een gesprek over (dreigend) arbeidsverzuim kan op verschillende momenten worden gevoerd.

We onderscheiden:

- **Het signaleringsgesprek:** Dit gesprek wordt gevoerd wanneer u vanuit het gedrag van de medewerker de indruk krijgt dat er zaken spelen die de arbeidsmotivatie, het welzijn en de inzetbaarheid van de medewerker nadelig beïnvloeden. *Deze gesprekssoort wordt niet getraind in de gesprekssoort 'Verzuimgesprek' maar in de afzonderlijke gesprekssoort 'Signalerings-/preventiegesprek'.*
- **Het telefonisch ziekmeldgesprek:** Dit gesprek voert u wanneer een medewerker zich telefonisch bij u meldt en een verzoek doet tot ziekteverlof.
- **Het contactgesprek:** Dit gesprek voert u (enkele keren) tijdens de periode van arbeidsverzuim door ziekte.
- **Het terugkeergesprek:** Dit gesprek voert u op het moment voordat de werkzaamheden door u medewerker weer worden hervat na een langere periode van arbeidsverzuim wegens ziekte.
- **Het frequentverzuimgesprek:** Dit gesprek voert u met een medewerker die in een bepaalde periode herhaaldelijk (te vaak) afwezig is geweest vanwege ziekteverlof.

Het voeren van verzuimgesprekken vraagt van u als de leidinggevende heel wat communicatieve vaardigheden. Deze vaardigheden zijn een essentieel instrument in het tot stand brengen van een gespreksrelatie met de (verzuimende) medewerker en daarmee een voorwaarde voor het ontvangen van relevante informatie en het kunnen werken aan oplossingen.

Communicatie kan zowel verbaal (in woorden) als non-verbaal (in lichaamstaal) zijn.

Het kunnen oppikken van verbale en non-verbale signalen van de ander en weten hoe je zelf communiceert, maakt een succesvol verzuimgesprek mogelijk. Voor ieder verzuimgesprek zijn belangrijk:

- **Luister actief:** dat wil zeggen dat je betrokken bent bij het gesprek door middel van je lichaamshouding – ontspannen houding; oogcontact; open houding; voorwaarts leunen; sociaal emotioneel aanwezig zijn en letten op verbale en non-verbale signalen van de medewerker.
- **Vat samen:** dat wil zeggen dat je de verbale en non-verbale informatie uit het gesprek regelmatig in eigen woorden samen vat en teruggeeft. Hiermee bereik je dat de ander hoort dat je goed hebt geluisterd, dat eventuele foute interpretaties van jouw kant door de ander kunnen worden gecorrigeerd en dat de ander wordt uitgenodigd tot het verstrekken van meer informatie.
- **Vraag door:** dat wil zeggen dat je probeert om onduidelijkheden te verhelderen en probeert om oorzaken van eventuele problemen boven tafel te krijgen. Doorvragen betekent vaak dat je non-verbale signalen benoemt en ze teruggeeft aan de ander 'Ik zie dat het je boos maakt, kun je mij zeggen waarom?'
- **Kom tot afspraken:** dat wil zeggen dat ieder verzuimgesprek er in meer of mindere mate op is gericht het gedrag van de medewerker in lijn te brengen met de organisatiedoelen. Het afronden van een verzuimgesprek met concrete afspraken over gedrag en inzetbaarheid levert daaraan een bijdrage.

En ...• Luister meer dan dat je praat.

De verhouding tussen praten en luisteren is in een goed verzuimgesprek 1 : 3.

Dit betekent dat we in een verzuimgesprek moeten oppassen voor zelf teveel praten.

De ander moet informatie geven niet jij!

• Stel open vragen.

Probeer informatie te krijgen door het stellen van open vragen. Dit zijn vragen die beginnen met de woorden 'Hoe', 'Wat', 'Wanneer' en 'Waarom'. Let wel op met 'Waarom' vragen, ze geven de ander snel het gevoel dat hij/ zij zich moet verantwoorden.

• Gebruik stiltes.

Ben niet bang voor stiltes in het gesprek. Ga een stilte niet invullen door zelf te praten.

Het laten ontstaan van stiltes geeft de ander ruimte om zijn gedachten te ordenen.

Vaak komt er aan het einde van een stilte nieuwe, soms belangrijke informatie.

• Benoem emotie.

In verzuimgesprekken worden we vaak geconfronteerd met elementaire emoties zoals verdriet, angst of boosheid. Probeer niet om emoties te negeren maar benoem ze.

Het benoemen van emotie leidt in bijna alle gevallen tot een beter verloop van het gesprek.

Structuur van de gesprekken

Verzuimgesprekken kennen een bepaalde opbouw. Hieronder ziet u voor de verschillende gesprekken deze opbouw aangegeven.

Het Ziekmeldinggesprek

Dit gesprek vindt plaats bij of kort na de ziekmelding door de medewerker.

Indien de ziekmelding op een ongelegen tijdstip komt zeg dan dat je binnen een uur terugbelt. Neem de verzuimgegevens van de medewerker bij de hand. Vraag tijdens het gesprek naar de klacht c.q. het probleem. Vraag naar de oorzaak van het verzuim. Vraag de medewerker om een inschatting van de duur van het verzuim. Vraag of er al contact is geweest met de arts of dat de medewerker van plan is contact op te nemen. Vraag of er zaken in het werk zijn die moeten worden overgenomen. Maak een afspraak voor het volgende contact. Vraag naar adres en telefoonnummer waar de medewerker bereikbaar is. Geef eventueel aan dat de medewerker verantwoordelijk is om contact op te nemen. Wens de medewerker beterschap.

Leg de informatie uit het gesprek vast op de verzuimkaart. Schakel indien nodig deskundigen in zoals bedrijfsarts of bedrijfsmaatschappelijk werk. Informeer collega's over de ziekmelding.

Het Contactgesprek

Dit gesprek vindt plaats enkele dagen na de ziekmelding en dient om aanvullende informatie in te winnen en om het contact met de zieke medewerker te onderhouden.

Bereidt het gesprek voor door middel van het verzamelen van informatie van bedrijfsarts, bedrijfsmaatschappelijk werk, P&O en eigen administratie. Maak een keuze of het gesprek plaatsvindt op het werk of bij de medewerker thuis. Vraag naar de gezondheid van de medewerker. Geef informatie over de gang van zaken in de organisatie. Vraag naar ervaring met bedrijfsarts en/ of bedrijfsmaatschappelijk werk. Vraag naar verband tussen ziekte en werkzaamheden. Vraag naar ideeën over oplossingen. Bespreek de mogelijkheid tot het verrichten van aangepast werk (Wat kun je nog wel). Bespreek welke acties belangrijk zijn en maak hierover SMART afspraken. Leg de afspraken vast. Maak een afspraak voor een vervolgesprek. Informeer collega's over de voortgang.

Het Terugkeergesprek

Dit gesprek vindt plaats kort voordat de verzuimende medewerker het werk weer hervat.

Ben op de hoogte van wijzigingen in het team c.q. het werk tijdens de afwezigheid van de medewerker. Ben op de hoogte van het werkhervattingsadvies van de bedrijfsarts. Vraag naar het ziekteverloop en de eventuele beperkingen bij het uitoefenen van het werk. Informeer de medewerker over eventuele wijzigingen in de organisatie, het team en/ of het werk tijdens de afwezigheid van de medewerker. Vraag de medewerker naar eventuele vragen. Maak concrete werkafspraken. Leg deze vast. Maak vervolfafspraken in het kader van de begeleiding.

### Het Frequent Kort Verzuim Gesprek

Dit gesprek vindt plaats bij een verhoogd aantal ziekmeldingen.

Bekijk voorafgaande aan het gesprek de verzuimgeschiedenis van de afgelopen twee jaren. Analyseer de gegevens. Doen zich (tijdgebonden) patronen voor? Ben attent op signalen die verwijzen naar: zwart verzuim; afwijkende normen en waarden; overbelasting. Raadpleeg eventueel de bedrijfsarts. Geef in het gesprek de medewerker de verzuimfeiten aan. Benoem de consequenties voor de organisatie c.q. het team. Vraag naar oorzaken. Bespreek ook de periode dat er weinig of geen verzuim was. Wat is er veranderd? Vraag naar oplossingen. Maak afspraken. Leg deze vast. Geef eventueel aan dat spoedcontrole door bedrijfsarts plaatsvindt bij de eerstvolgende ziekmelding. Spreek een datum af voor een vervolgesprek.

## **3. De uitvoering van uw trainingssessie**

### Werkwijze

U hebt een datum en tijdstip voor uw trainingsmoment ontvangen.

Uw trainingsmoment duurt normaliter 60 minuten.

Als voorbereiding op uw trainingsmoment neemt u de informatie door in dit document en bekijkt u de filmpjes die horen bij uw gesprekssoort.

Bij aanvang van de sessie maken de trainer en de acteur kort met u kennis. Vervolgens gaan zij met u van start met verschillende casussen waarbij aan u wordt gevraagd welke casus voor u het belangrijkste is om te oefenen.

Voor de gesprekssoort 'Het verzuimgesprek' zijn de casussen:

#### 1. De telefonische ziekmelding

*Jan Jansen is administratief medewerker binnen uw afdeling. Rond 08.00 op maandagochtend belt Jan u met de mededeling dat hij zich ziek meldt. U hebt met hem vervolgens een telefonisch ziekmeldingsgesprek.*

#### 2. Het contactgesprek

*Jan Jansen is nu twee weken afwezig wegens ziekte. U hebt van Jan begrepen dat hij rugklachten heeft die maken dat lagere tijd zitten moeilijk maakt. Jan is naar de huisarts geweest en deze heeft een mogelijke beklemming geconstateerd van zenuwen in de rug. U hebt een afspraak met Jan gemaakt om af te stemmen over zijn afwezigheid en de mogelijkheden voor zijn functioneren.*

#### 3. Het terugkeergesprek

*Jan is na een afwezigheid van 4 maanden wegens beklemden zenuwen in zijn rug weer in staat te gaan functioneren. In het begeleidingstraject is door de bedrijfsarts aangegeven dat Jan's conditie aandoening is voortgekomen uit een slechte houding maar deels ook is terug te voeren op de werkdruk die Jan ervaart. Zo dadelijk hebt u een terugkeergesprek met Jan.*

#### 4. Het frequent verzuim gesprek

*Jan is medewerker op uw afdeling. In de afgelopen 3 maanden heeft Jan zich 3x ziekgemeld. In twee gevallen betrof het een ziekmelding van hoofdpijn en in een geval was de ziekmelding gebaseerd op 'griep'. In uw beleid is afgesproken dat u bij meer dan twee ziekmeldingen per kwartaal een frequent verzuimgesprek voert.*

Na iedere oefenronde krijgt u van zowel trainer als acteur mondelinge feedback en bestaat de mogelijkheid de casus nogmaals te oefenen.

Aan het einde van de sessie wordt de sessie kort met u geëvalueerd en ontvangt u een schriftelijk overzicht van uw sterke en mindere sterke kanten in de uitvoering van deze gesprekssoort.

Alleen u ontvangt deze informatie. Uw privacy is gegarandeerd. Aan uw werkgever of anderen in uw organisatie wordt door de trainer geen mondelinge of schriftelijke terugkoppeling gedaan.

**Wij wensen u een leuke trainingssessie  
en veel rendement van uw trainingsmoment!**