"Ik vroeg haar of ze weleens had nagedacht om minder uren te werken.

Van die vraag schrok ze een beetje. Dat wilde ze eigenlijk niet."



Ik werk als team leader bij de klantenservice van een groot telecombedrijf.

In april kreeg ik een dame in mijn team die hersteld was van borstkanker. Weer volledig aan het werk, maar nog wel aan medicatie. Natuurlijk had de behandeling z'n weerslag op haar gezondheid. Zo heeft zij blijvende longschade en is haar energieniveau niet meer wat het was. Dat laatste was voor haar echt wel een probleem.

Het is een dame die gewend is altijd hard en veel uren te werken. Moet er een klus geklaard worden? Hup, de schouders eronder en gaan! Voorafgaand aan de borstkanker was ze dan ook nooit ziek. Zo'n type die je er prima bij kunt hebben.

De eerste paar keren dat ik haar sprak, merkte ik dat ze soms aangaf erg moe te zijn en dat het werk haar best wat energie kostte. Dat loste ze op door regelmatig een verlofdag op te nemen. Even een dag voor haar zelf om bij te kunnen komen.

Gevolg was wel dat ze halverwege het jaar al een groot deel van haar verlofdagen opgemaakt had. Iets waar ze zich toch wel zorgen over maakte, hoewel ze dat net op die manier tegen mij zei. Ze wuifde snel ze het onderwerp weg door te zeggen dat het wel los zou lopen.

Tijdens een van onze bila's besloot ik haar te bevragen op dit onderwerp. En toen gaf ze toe dat haar energieniveau gewoon niet meer hetzelfde is als vóór haar ziekte en dat ze het daar best moeilijk mee had. Al pratende kwamen we tot de conclusie dat het opnemen van verlof niet de oplossing was. Het gaat overiets is wat niet meer verdwijnt en niet op te lossen is met iets tijdelijks als verlof. Ik vroeg haar of ze weleens nagedacht had over minder uren werken. Van die vraag schrok ze een beetje. Dat wilde ze eigenlijk niet.

Tijdens het doorvragen, ontdekte ik dat zij in de veronderstelling was dat wij het liefst medewerkers hebben die zoveel mogelijk uren werken.

Oftewel 40 uur per week werken zoals zij deed. Voor haar was het (en is nog steeds) belangrijk dat wij tevreden over haar zijn.

Ik heb haar heel duidelijk uitgelegd dat ik het liefst een medewerker heb die lekker in haar vel zit en voldoende energie heeft om haar werk goed te doen. Dat ik liever heb dat ze dat in wat minder uren doet, dan dat we het risico lopen dat ze op termijn volledig uitvalt omdat ze 40 uur per week op haar tenen moet lopen. Dat laatste heeft namelijk helemaal niemand wat aan; wij niet, onze klanten niet en zij ook niet.



"In eerste instantie keek ze me ongelovig aan;

Langzaamaan kwam de opluchting op haar gezicht"

In eerste instantie keek ze me ongelovig aan. Nadat ik haar ook vertelde dat wij de laatste twee jaar ons nieuwe personeel zelfs afraden om 40 uur per week te werken en ik daarmee benadrukte dat voor ons kwaliteit van werk
belangrijker is, zag ik langzaamaan de opluchting op haar gezicht verschijnen.

Dit was misschien toch wel een goed idee. We spraken af dat zij er even rustig over na ging denken. Ze zou me een week later zou laten weten wat ze besloten had. En dat zij niet meer structureel haar verlofdagen ging gebruiken om bij te komen van de werkweek.

Een week later liet ze mij weten toch wel graag wat minder
uren te willen werken. Ik heb diezelfde dag nog urenverlaging voor haar aangevraagd en haar rooster laten aanpassen zodat ze iets had om naar uit te kijken.

In de periode na die bila merkte ik dat ze echt blij was met
deze oplossing. Ze werd opener naar mij toe. Ze heeft nu in de gaten dat ik met haar mee wil denken en dat haar welzijn belangrijk voor mij en onze organisatie is. Dat maakt dat ze makkelijker zaken bespreekbaar maakt en voor nieuwe dingen open staat. Ze is zelf meer in oplossingen gaan denken in plaats van in beperkingen of aannames.

Hiermee hebben we samen voorkomen dat ze op termijn uit zou vallen.

Een van de belangrijkste dingen voor een team leader is de vertrouwensband tussen jou en je teamleden. Die creëer je door zonder oordeel in gesprek te gaan met je medewerkers over zaken die voor hen er echt toe doen!

Echt luisteren, open vragen stellen op wat je hoort of ziet, meedenken, opties bieden en zaken toelichten, maar de medewerker wel in zijn waarde laten door zelf te laten beslissen. Allemaal vaardigheden die zeer waardevol zijn voor team leaders.

Het gevolg is namelijk dat je niet alleen verzuim voorkomt,
maar ook dat je een medewerker krijgt die als ambassadeur voor jouw organisatie optreedt.