


**Werken**

'Stel open vragen en wees nieuwsgierig'

'Soms is sprake van vastgeroest gedrag. Dan moet je iemand er een paar keer op wijzen.'

FOTO PETER SEYS WWW.P-TER.NET

# Praat met en luister naar elkaar

→ Vervolg  
voorpagina  
Werken

Elkaar complimenteren vindt Van Weering wel belangrijk. „Zeg eens iets aardigs, bijvoorbeeld: 'wat heb je een mooi mantelpak aan'. En als je een compliment krijgt, doe dat dan niet af met een 'Ik heb dat in de uitverkoop gekocht'.” „Het is veel leuker om 'dank je wel' te horen”, vindt Yvonne van der Kroft van Etiquette à la carte. „Als je dat te weinig vindt, kun je er iets aan toevoegen als 'wat leuk dat je dat opvalt'.”

## Eén-op-één

Voor alle problemen die je met collega's kunt hebben, geven de deskundigen dezelfde oplossing: praat met en luister naar elkaar, op een beschaafde toon. Doe dat altijd één-op-één, ook wanneer een groepje het eens is over het gedrag van één persoon. „Reageer

niet direct als iets je niet aanstaat, maar ga vragen stellen”, raadt De Moor aan. „Als je je dan nog niet serieus genomen voelt, blijf je doorvragen tot je antwoord krijgt. Belangrijk is daarbij dat je open vragen stelt en nieuwsgierig bent naar de ander: waarom doet hij wat hij doet? Houd ook de nuance in de gaten. Zeg niet: 'Ik wil dat je stopt met...', maar leg de beslissing bij de ander, bijvoorbeeld door te zeggen 'Zou je er rekening mee kunnen houden dat...?' ”

## Vastgeroest

Maar wat als een praatje niet helpt? „Vaak gaat het om vastgeroest gedrag”, weet De Moor. „Iemand heeft tijd nodig om dat te veranderen en zal in herhaling vallen. Ga dan weer in gesprek. Net zolang tot het ophoudt.” Van

der Kroft heeft minder geduld: „Als echt niets helpt, kun je altijd met je leidinggevende of met een vertrouwenspersoon gaan praten.”

## Aanpak

Zeer binnenkort brengt Van der Kroft met haar collega Ria Dool-aard een door bedrijven te personaliseren boekje uit over etiquette op de werkvloer: 'Etiquette Experience'. Dat bevat een hoofdstuk over omgangsvormen met de volgende tips van aanpak van bepaalde types:

De **klager** die klaagt om het klagen op zich: verander van onderwerp.

De **roddelaar**: doe er niet aan mee en zeg dat je het niet prettig vindt om achter de rug van een ander over hem te praten.

De **prater** die altijd een babbeltje

komt maken: zeg dat je het heel gezellig vindt, maar dat je liever in de pauze verdergaat, of zeg dat je moeite hebt om je te concentreren.

De **delegerende collega**, die telkens werk afschuift: zeg dat je het al druk hebt.

De **ideeëndief**: vraag hem jouw bijdrage aan de andere collega's duidelijk te maken en doe dat anders zelf.

De **bemoeial**: vertel hem dat de kwestie jou aangaat en niet hem. De **arrogante collega** die zichzelf op een voetstuk plaatst ten koste van anderen: houd het bij één kritische vraag als 'Weet je dat zeker?'

De **grappenmaker**: vraag wat hij bedoelt, of zeg dat je het niet grappig vindt, zeker als het grappen zijn ten koste van een ander. ■

## De ene vrije dag is de andere niet

Werknemers die vakantiedagen meenemen naar een volgend jaar moeten opletten om wat voor soort dagen het gaat. Dat is van belang bij een eventueel verzoek om de dagen uit te laten betalen. Bij vragen over vakantiedagen is het goed om onderscheid te maken tussen wettelijke en bovenwettelijke vakantiedagen. De regels voor beide soorten zijn anders. Wettelijke vakantiedagen moet

een werkgever verplicht aan zijn werknemers toekennen; vier werkweken per jaar. De regels zijn streng; ze mogen tijdens het dienstverband niet worden uitbetaald en moeten in principe binnen anderhalf jaar worden opgenomen anders vervallen ze. Bovenwettelijke vakantiedagen zijn extra dagen. De regels zijn minder streng; ze verjaren pas na vijf jaar en mogen tijdens het dienstverband wel worden uitbe-

taald. Bij een verzoek om uitbetaling van vakantiedagen moet de werkgever uitzoeken welk deel van het vakantiesaldo wettelijke- en welk deel bovenwettelijke is.

Als een fulltime werknemer veertien van zijn 24 dagen heeft opgenomen, heeft hij nog zes wettelijke dagen over die hij voor 1 juli moet opnemen. De vier bovenwettelijke dagen mogen uitbetaald worden.

