



De toegevoegde waarde van plezier in je werk

Plezier in je werk. Hoe belangrijk is dat? Een gesprek met Guido Thys. Hij was een van de sprekers op het SBA Congres 'Werken met plezier is een gezonde zaak' op 8 april. Het Brancheloket Apotheken neemt plezier op het werk als uitgangspunt bij het realiseren van een laag ziekteverzuim, vertellen coördinator Mariëlle Voorzee en casemanager Jannet Mulder aansluitend.



Guido Thys

“Bedrijfsverloskundige” noemt Guido Thys zich. Hij is docent Marketing Management aan de Business School Nederland en veelgevraagd spreker. Als bedrijfsverloskundige helpt hij organisaties, managers en medewerkers om “waarde ter wereld te brengen”. Waarde voor de cliënt, henzelf en de collega's. Een groot deel van die waarde zit volgens Thys in je werk met plezier doen. Niet alleen jij hebt daar profijt van, aldus Thys, ook je collega's en de cliënt. ‘Bedenk nou zelf: als je kunt kiezen uit twee winkels die hetzelfde verkopen en in vrijwel alles vergelijkbaar zijn. Dan ga je toch naar die ene waar de sfeer goed is, waar de mensen je met plezier helpen?’

UITSTRALING

Thys gebruikt ter illustratie hiervan graag zijn “doosjes-theorie”. De doosjes symboliseren de niveaus van waarde die een cliënt verwacht. Het eerste niveau - doosje - is het product. ‘Dat moet goed zijn.’ Het tweede niveau “doosje plus” is de service. ‘Hoe makkelijk maak je 't de cliënt? Ook dat telt.’ En het derde niveau, “doosje

plusplus”, is wat je uitstraalt. ‘Dat is belangrijk. Als jij je werk graag doet, voelt een cliënt dat al bij binnenkomst. Daarvoor hoef je geen communicatiespecialist te zijn. Tachtig procent van onze communicatie is immers non-verbaal.’

De manier waarop je met jezelf - en je collega's - omgaat is dus ook bepalend voor hoe de cliënt met jou omgaat, stelt Thys. Het bepaalt hoeveel de cliënt wil afnemen. Maar ook: in hoeverre hij of zij open staat voor jouw advies. ‘Je kunt je nog zo richten op betere service, maar het begint al daarvoor. Je moet het goed hebben op het werk, met jezelf en met elkaar.’ Humor en luchtigheid kunnen daarbij helpen. ‘En dan hoef je echt geen billenkletsende kantoorhumor te gaan gebruiken. Het zit al in zoiets simpels als even vragen hoe het met de ander gaat of iets grappigs vertellen wat niet zozeer met het werk te maken heeft. Het gaat om een soort fundamentele menselijkheid.’

NEERWAARTSE SPIRAAL

Daarnaast is het voor werkplezier belangrijk om

dingen bespreekbaar te maken. 'Misschien heb je het niet naar je zin, omdat taken niet bij je passen of je hebt problemen met een collega.' Het grootste gevaar is volgens Thys om te denken "wie ben ik om dit te veranderen?" en vervolgens niets te doen. 'Daar heb je uiteindelijk jezelf mee. Je ziet ook vaak dat mensen werk en plezier als twee losse dingen gaan zien. Werk is lastig, het moet. En plezier? Dat heb je daarbuiten, met je vrienden. Maar uiteindelijk gaat dat niet. Waarom willen de meeste mensen weg op hun werk? Omdat ze hun ei niet kwijt kunnen, steeds hetzelfde doen. Je kunt je werk niet voor lief nemen en daarnaast voor het plezier zorgen. Dan kom je in een neerwaartse spiraal.'

GOED HUMEUR

Werken met plezier is voor Guido Thys vooral ook werk verrichten waarbij je je goede humeur kunt behouden. 'En dat betekent niet alleen plezierig werk. Ik heb hier ook een stapel papier liggen waar ik geen zin in heb. Ik moet er doorheen, maar dat is eventjes. Het is wat anders als tegenzin de bovenaan voert. Als je steeds denkt "bah, weer die cliënt". Ga dan weg. Of ga eens goed met jezelf in gesprek. Til ik er niet te zwaar aan? Je hebt daar zelf verantwoordelijkheid in te nemen.' ■



EEN LAAG VERZUIMCIJFER

Het gemiddeld ziekteverzuimpercentage van de 600 apotheken die zijn aangesloten bij het Brancheloket Apotheken, ligt op slechts 3,3 procent. Het geheim achter dit lage verzuimcijfer? Plezier op het werk.

Plezier op het werk begint volgens Mariëlle Voorzee, coördinator van het Brancheloket, bij een gezonde werkomgeving, die werkgever en werknemer samen hebben te creëren. 'Als de werkomgeving veilig is en dingen zijn bespreekbaar, dan zijn werknemers tevreden en heb je minder verzuim!' Als leidinggevende kun je daar een actieve rol in vervullen door aandacht te hebben voor je werknemers, verzuimgesprekken te voeren en eventueel ter aanvulling een training verzuimmanagement te volgen bij de SBA. 'Het kan je al zo'n 200 euro per dag schelen, want dat kost het verzuim van een werknemer.' Maar ook werknemers hebben hier hun verantwoordelijkheid te nemen, aldus Voorzee. 'Je hoeft niet te wachten op je werkgever. Je kunt ook terecht bij de bedrijfsarts als je vragen hebt of bij de vertrouwenspersoon van het Brancheloket. Maar neem vooral zelf het initiatief als je niet happy bent, dan voorkom je dat je ziek wordt.'

Dat beaamt Jannet Mulder. Als casemanager bij het Brancheloket Apotheken wordt zij ingeschakeld bij verzuim. Ziekte ontstaat vaak door een combinatie van factoren - thuis en op het werk - is haar ervaring. In het telefonisch contact probeert Jannet tot de kern te komen. 'De meesten kunnen door de bomen het bos niet meer zien. Ze willen het in één keer oplossen, terwijl je de dingen eerst uit elkaar moet rafelen. Daar zijn wij voor. Wij behandelen niet. We kijken welke hulp adequaat is, zodat ze stap voor stap verder kunnen.' Het bespreekbaar maken van zaken, ook op het werk, is vaak essentieel, ziet Jannet. 'Als er veel ziekte is in een team, is dat een teamprobleem. Dan is het goed om met elkaar te kijken: hoe komt het? Wat kan er anders?' Plezier in het werk hoeft volgens haar niet te betekenen dat je elke dag fluitend aan de slag gaat. 'Het gaat soms simpelweg om tevreden te zijn. Jezelf van tijd tot tijd af te vragen: heb ik nog lol in mijn werk, of moet ik dingen bijstellen? Jij hebt de keuze.'

HET BRANCHELOKET APOTHEKEN

Het Brancheloket Apotheken verzorgt de arbodienstverlening, de reïntegratie en de inkomensverzekeringen bij ziekte voor ongeveer 600 apotheken. Het Brancheloket Apotheken is 1 januari 2006 opgericht door de KNMP, FNV Bondgenoten en CNV Publieke Zaak.