

Hoe kan een verantwoordelijke in gesprek gaan met een rokende cliënt/klant?

Dat roken schadelijk is voor de gezondheid is gekend. Maar wist je dat rook die uit een brandende sigaret komt of de rook die wordt uitgeblazen ook schadelijk is? Deze stoffen zijn niet alleen gevaarlijk voor de roker zelf, maar ook voor de medewerkers of huisgenoten die aanwezig zijn in het huis waar gerookt wordt. Zo hebben de medewerkers een verhoogd risico op hart- en vaatziekten en luchtwegaandoeningen. Bovendien blijven deze giftige stoffen hangen in zetels, kleding, stof, vloer of meubels. Lang nadat de sigaret gedoofd is.

Het best van al stopt de cliënt/klant met roken of rookt hij buiten. Zo worden de medewerkers niet blootgesteld aan tabaksrook. Dit is echter niet altijd haalbaar. In dat geval kan je vragen om minstens 2 uur niet te roken in het bijzijn van de medewerker en de woning voldoende te verluchten voor de medewerker aankomt. Idealiter bevroeg je tijdens het intakegesprek of er gerookt wordt. Is dit het geval, dan verwijst je naar de afspraken in het contract en/of het huishoudelijk reglement. Zijn er geen afspraken opgenomen in de contracten? Dan vraag je vriendelijk om niet te roken in het bijzijn van de medewerkers en de ruimte vooraf en tijdens de hulp voldoende te verluchten.

Vragen aan de cliënt/klant om niet te roken in het bijzijn van de medewerker is geen gemakkelijk gesprek. Daarom geven we je tips om dit gesprek aan te gaan. Op www.jouwhuismijnwerkplek.be vind je materialen die dit gesprek kunnen ondersteunen.

We schetsen twee situaties :

- De eerste keer dat je het gesprek aangaat, bijvoorbeeld tijdens de intake of na een opmerking van de medewerker
- De afspraken worden niet nagekomen en er volgt een tweede gesprek

Noot:

Elke werknemer heeft recht op een rookvrije werkplek. Daarom is roken op de werkvloer bij wet niet toegelaten. Het KB van 2006 voorziet een uitzondering voor privéwoningen, waardoor de medewerkers niet beschermd zijn. Gezien er veel giftige stoffen zitten in de rook van de sigaret verplicht de welzijnswet dat de werkgevers acties moet ondernemen om de medewerkers zoveel mogelijk te beschermen tegen deze giftige stoffen. Een procedure/beleid/rolafbakening vanuit de onderneming is hierbij belangrijk. Zie www.jouwhuismijnwerkplek.be voor meer info.

Situatie 1: Tijdens de intake merk je dat er gerookt wordt / de medewerker meldt dat er gerookt wordt en je gaat de eerste keer het gesprek aan

Stap 1: Stel een goede openingsvraag

Een goede openingsvraag is heel belangrijk. Start het gesprek met de vraag of je over het onderwerp mag spreken. Hoe je die vraag goed formuleert, hangt af van de context en van het gesprek.

Bv: "Ik merk op dat er een sterke tabakslucht in jouw huis hangt. Vind je het oké als ik je daar wat vragen over stel?"

Bv: "Ik ruik dat hier een sterke tabakslucht in jouw huis hangt. Volgens de welzijnswet moeten we onze medewerkers beschermen tegen passieve rook. Vind je het oké als ik je daar wat vragen over stel?"

Of

Bv: "Onze medewerker vertelde dat er een sterke tabakslucht in jouw huis hangt. Vind je het oké als ik je daar wat vragen over stel?"

Bv: "Onze medewerker vertelde dat er een sterke tabakslucht in jouw huis hangt. Volgens de welzijnswet moeten we onze medewerkers beschermen tegen passiefroken. Ik zou hier graag met jou een gesprek over hebben."

Er vindt niet altijd een persoonlijk (intake)gesprek plaats. Ook telefonisch kan je dit gesprek aangaan.

Stap 2: Breng het rookprofiel in kaart

Als de cliënt/klant instemt met een gesprek over passief roken, kan je eerst in kaart brengen wie van het gezin rookt en wanneer en waar er gerookt wordt. Maar je kan ook eerst ingaan op de gevolgen van passief roken.

Voorbeelden:

“Om een beter zicht te krijgen, zou ik je graag een aantal vragen willen stellen. Vind je het goed dat we dat nu even doen?”

- Waar wordt er vooral gerookt?
- Wordt er vooral binnen gerookt of soms ook buiten?
- Roken er nog andere mensen in huis?”

“Er is momenteel een actie bezig om medewerkers binnen de diensten voor gezinszorg en dienstencheques te beschermen tegen de gevaren van passief roken. Verschillende onderzoeken tonen aan dat omgevingsrook slecht is voor je gezondheid. Heb je deze flyer al gezien?”

Stap 3: Ga op zoek naar motivaties

Haal aan dat de onderneming een beleid heeft rond het beschermen van onze medewerkers tegen passief roken. Vraag of het mogelijk is om niet te roken als de medewerker in huis is en om de woning te verluchten.

Voel je dat je cliënt/klant twijfelt? Probeer dan te weten te komen waarom. Praat er rustig over. Laat hem daarna zelf tot het inzicht komen dat hij beter buiten rookt, niet alleen voor hem en jouw medewerker, maar misschien ook voor zijn gezin. Mensen laten zich vlugger overtuigen door wat ze zichzelf horen zeggen.

“Stel dat er minder tabakslucht in je huis hangt, wat zou dat dan voor jou betekenen? En voor je omgeving?”

“Wat denk je zelf dat het gevolg zou kunnen zijn van roken in huis voor jezelf en alle mensen die bij jou in huis komen en werken?”

Als je cliënt/klant zelf de voordelen aangeeft van een verandering in gedrag, benadruk dat voordeel dan nog extra. Zo versterk je het belang van de verandering en haal je nog meer motivaties naar boven.

“Je somt verschillende redenen om niet meer te roken in huis: de gezondheid van je huisgenoten, meer bezoekers ontvangen, een mooier huis, ...”

“Dat lijkt me een uitstekend idee!” of “Dat zou inderdaad kunnen helpen.”

Hoe ga je om met weerstand?

Natuurlijk zal niet iedereen onmiddellijk gemotiveerd zijn om niet meer binnen te roken. Sommige rokers zullen zelfs helemaal niet gemotiveerd zijn. Hoe ga je om met weerstanden?

Ik heb geen zin om buiten te roken, want...

- ik doe in mijn huis wat ik wil

“In je huis mag je roken, maar het is zo dat onze medewerker last heeft van de tabaksrook als ze bij jou komt poetsen. Wat denk je hiervan?”

- ik wil niet buiten voor mijn deur roken

“Zijn er mogelijkheden om op een andere plek buiten te roken?”

- ik kan me moeilijk verplaatsen

“Zou het een hulp zijn als de medewerker je begeleidt naar buiten?”

- je kan ook kanker krijgen als je niet in de rook zit

“Ja, dat is waar. Er zijn verschillende soorten kanker en iedereen loopt wel een risico om ziek te worden. Maar sigarettenrook vergroot het risico, niet alleen voor jou maar voor elke bezoeker. Wat denk je van deze informatie?”

- ik ben zelf opgegroeid in een huis waar gerookt werd en ik ben nog gezond

“Het is inderdaad zo dat sommige mensen minder last hebben van de gevolgen van tabaksrook dan anderen. Uit onderzoek blijkt wel dat het risico op heel wat ziektes groter is bij kinderen of volwassenen die vaak in de rook zitten. Dus als we ervoor kunnen zorgen dat medewerkers niet meer in de tabaksrook zitten, dan is de kans dat ze problemen krijgen met de gezondheid veel kleiner.”

Stap 4: Stimuleer tot concrete acties

Een voornemen om niet (meer) binnen te roken is nog geen besluit en zeker geen actie. Het blijft belangrijk dat je cliënt/klant zelf een aantal motivaties benoemt en die omzet in acties om zijn gedrag te veranderen. Laat de mogelijkheden uit hemzelf komen. Je kan hem stimuleren met een aantal richtinggevende vragen. Bijvoorbeeld:

Cliënt/klant: "Ik wist niet dat binnen roken zo schadelijk was."

Leidinggevende: "Ja dat is zo."

"Wat lijkt jou een haalbare eerste stap?"

Werk naar een concreet plan toe. Laat je cliënt/klant zijn doelen benoemen en concreet maken. Alleen zo worden ze een haalbare kaart. Maak de doelen van je cliënt/klant concreet door vragen te stellen zoals:

"Kan je een voorbeeld geven van hoe je dat gaat realiseren?"

Bevestig goede mogelijkheden:

"Dat lijkt me een uitstekend idee!"

"Dat zou inderdaad kunnen helpen."

Stap 5: Bevestig de afspraken

Bevestig de afspraken nog eens door deze op papier te zetten. Op www.jouwhuismijnwerkplek.be vind je een **voorbeeldbrief**.

Situatie 2: De afspraken worden niet nagekomen en er volgt een tweede gesprek

Als het eerste gesprek niet het gewenste effect had, probeer dan om via verbindende communicatie een gedragsverandering te bereiken. Verbindende communicatie helpt je bij het communiceren, maar ook bij het luisteren naar de cliënt/klant. Hou hierbij de basisregels van communicatie in het achterhoofd.



Beschrijf de feiten

Wat merk ik op, wat zie ik, wat hoor ik, wat ruik ik... = concreet gedrag!

Ik ruik...

sigarettenrook als ik hier binnenkom.

Ik zie dat...

je rookt waar ik bij ben.

Dat de ramen gesloten zijn.

Mijn collega vertelde dat ...

Ik hoorde je de vorige keer zeggen dat...



Welk gevoel heb ik daarbij?

Ik voel me daar ... bij.

ontgoocheld, niet gelukkig.

Dat maakt me wat ...

bezorgd, ongerust, gefrustreerd, boos

omdat we het gesprek al eens gevoerd hebben.



Waarom vind ik dit belangrijk?

Omdat ik ... belangrijk vind.

de gezondheid van mijn medewerkers.

Want ik wil graag...

dat ze hun job graag doen.



Verbindend verzoek: "Begrijp je wat ik bedoel en waarom ik dit belangrijk vind?"

Kom tot een afspraak. Wat wil je? Wat verwacht je?

Zou het mogelijk zijn om...

niet te roken als de medewerker aanwezig is?

buiten te roken als de medewerker aan het werk is?

alles te verluchten voor de medewerker aankomt?

kan je me helpen om te begrijpen waarom je zo heftig reageert op mijn vraag?

Basisregels communicatie

Spreek op een toon van gelijkwaardigheid

Benader de cliënt/klant op een empathische en open manier. Waardeer en respecteer de cliënt/klant. Wat is voor hem of haar de reden om binnen te roken in het bijzijn van de medewerker? Wat houdt hem of haar tegen om buiten te roken? Probeer de toestemming te krijgen om over roken en passief roken te praten.

Luister en stel open vragen

Met open vragen nodig je de cliënt/klant uit om na te denken over de gevolgen van zijn gedrag.

Bijvoorbeeld: *"Stel je eens voor dat je niet meer binnen zou roken, ... Welke positieve gevolgen zou dat dan hebben voor jezelf of je omgeving?"*

Herformuleer en vat samen

Dit kan hem helpen om over zijn eigen woorden te reflecteren.

Ik hoor je zeggen dat

Probeer onderliggende emoties/motivaties te begrijpen

Erken de functie die roken vervult in het leven van de cliënt/klant en dat hij rookt in zijn eigen huis. Waarom rookt hij binnen? Is hij of zij op de hoogte van de schadelijke effecten van roken binnen en de gevolgen hiervan op zijn gezinsleden en externen?

De cliënt/klant kan onzeker zijn. Laat hem verwoorden wat hij belangrijk vindt en of hij op de hoogte is van de gevaren van passief roken.

Probeer tot een actie te komen

Probeer de cliënt/klant te overtuigen om buiten te roken. Of minstens 2 uur niet te roken als de medewerker aanwezig is en de ruimte vooraf goed te verluchten. Maak hier duidelijke afspraken over. Stimuleer de cliënt/klant alvast om tot actie over te gaan en bevestig de afspraakerna op papier.

Wanneer je weerstand krijgt, probeer empathisch te zijn en voorbij het verwijt te kijken naar wat er echt speelt.

Een verwijt is vaak een ongelukkige manier om een behoefte te formuleren. Hetzelfde geldt voor weerstand. Probeer daarom te polsen naar welke niet-gevulde behoeften achter de verwijten schuilen en ze te benoemen. Dit kan veel geduld vragen als de cliënt/klant in het verweer gaat.

Bijvoorbeeld: *"Ik doe in mijn huis wat ik wil. Als het je niet aanstaat, dan ga ik op zoek naar een andere organisatie."*

"Oei, ik schrik dat je dit zegt. Ben je boos?" (of benoem het gevoel)

"Ja inderdaad, ik wil niet dat jullie zeggen wat ik mijn huis mag en niet mag doen."

"Dat begrijp ik, maar kan je je verplaatsen in de medewerker? Hij heeft last van de sigarettenrook. Wij vragen of het mogelijk is om buiten te roken als onze medewerker komt en om de woning maximaal te verluchten als je aanwezig bent."