



WANNEER GRIEWE GOEIE PRAKTYK WORD

'n Doeltreffende grieweprocedure kan gebruik word om probleme vinnig en effektief op te los, sonder om menseverhoudinge te benadeel.



DIE ONDERSTAANDE IS BELANGRIKE INSTRUMENTE OM TE IMPLEMENTEER OM SODOENDE 'N GELUKKIGE WERKSPEK TE VERSEKER.



Effektiewe Kommunikasie

Kommunikasie is die proses waardeur gedagtes, gevoelens en/of inligting uitgeruil word. Inligting word gestuur en ontvang deur te praat, te luister, en te skryf. Dit sluit verbaal- (woorde) en nie-verbale (lyftaal, stemtoon, gebare) kommunikasie in, asook kommunikasie via selfone (sosiale media, e-pos, telefoonoproep, ens.).

Onthou:

- Wees duidelik wanneer jy praat
- Moenie te vinnig praat nie
- Verseker begrip
- Beperk onnodige praatjies
- Korrekte nie-verbale houding
- Vra as jy nie verstaan nie
- Luister aandagtig met belangstelling
- Moenie onderbreek nie
- Hê 'n positiewe houding
- Moenie vooroordeel nie
- Moenie aannames maak nie



Luister Effektief

Wanneer ons met ander kommunikeer, fokus ons dikwels op wat ons moet sê. **Effektiewe kommunikasie gaan egter minder oor praat en meer oor luister.** Luister beteken nie net om die woorde en inligting wat gesê word te verstaan nie, maar ook om die emosies te verstaan wat die spreker probeer oordra. **Onthou:**



- Kyk na die persoon en behou oogkontak
- Let op, maar bly ontspanne
- Wys dat jy luister
- Wees oop vir die inligting en die gesprek
- Luister na die woorde en probeer verstaan
- Moenie die spreker in die rede val of jou eie oplossings probeer byvoeg nie
- Wag vir 'n pouse voordat jy vrae vra
- Vra net vrae om seker te maak jy verstaan
- Probeer om te voel wat die spreker voel
- Gee gereelde terugvoer
- Gee aandag aan nie-verbale kommunikasie



Effektiewe Konflik Hantering

Konfliksituasies kom voor wanneer mense se waardes, behoeftes, belangstellings en doelwitte verskil. Konflik is natuurlik en normaal. Waar daar mense is, sal daar konflik wees. Dit is egter belangrik om konflik effektief te hanteer.



Onthou:

- Fokus op die positiewe uitkoms
- Maak seker jy verstaan korrek
- Gebruik "EK" eerder as "JY" boodskappe
- Bespreek een onderwerp op 'n slag, en hou by die onderwerp
- Kies die regte tyd
- Bestuur jou emosies en vermy aggressie
- Moenie namens ander besluite neem nie
- Luister aandagtig
- Vergeet van die verlede
- Erken wat die persoon sê
- Wees bereid om 'n kompromie te bereik
- Wees kreatief in probleemoplossing



Ontwikkel Vertroue

As ons vertroue het, kan ons oop wees. Vertroue in die werksplek skep 'n onderlinge gevoel van begrip en bereidwilligheid om na mekaar te luister. Sonder vertroue, kan dit lei tot misverstande en konflik.

Wat kan jy doen om vertroue in die werkplek te skep?

- Spandeer tyd om met mekaar in gesprek te tree
- Wys dat jy omgee deur op jou lyftaal en houding te fokus
- Hou 'n oop gemoed en luister aandagtig
- Moenie aannames maak nie



Griewe Prosedure

'n Grief is 'n bekommernis wat deur 'n werknemer teenoor 'n werkgever/ toesighouer/medewerker geopper word en kan formeel of informeel wees. Griewe kan deur 'n individu of 'n groep ingedien word. 'n Grieweprosedure kan gesien word as 'n instrument om kwessies effektief en betyds aan te spreek om positiewe uitkomst vir almal wat betrokke is, te verseker.

Belangrike aspekte om te onthou:

- Geluk in die werksplek is elkeen se verantwoordelikheid
- Griewe is normaal in die werksplek
- Moenie bang wees om die griewe prosedure te gebruik nie - elke werknemer het die reg om 'n grief in te dien
- Die fokus van die grieweprosedure is om oplossings te vind
- Die grieweprosedure verhoed dat geringe meningsverskille in ernstiger geskille ontaard
- Vertroulikheid is uiters belangrik
- Die grieweprosedure kan deur middel van informele (besprekings) of 'n formele (skriftelike) proses hanteer word
- Verskaf volledige inligting as jy 'n grief indien (wie, wat, wanneer, waar, en hoe)
- Weet waar om griewe in te dien of aan te meld volgens die plaasbeleid (vra indien jy onseker is)
- Terugvoer moet binne die tydsbeperking volgens die plaasbeleid gegee word

Voorbeelde van griewe kan geslagsgebaseerde geweld en teistering, verbale mishandeling, fisiese mishandeling, naam noemery, afknouery, ens. insluit.

PROCARE
together we make a difference

Vir meer inligting of om
bespreking te verseker
kontak ons gerus:

Marietjie Bezuidenhout by
- 082 339 8988
- mbez@procare.co.za

TESCO