

In gesprek over stress

Door [Nicole Pikkemaat](#) op di, 26/03/2013 - 01:37

Achtergrondartikel



Stress houdt ons scherp en het is nodig voor korte piekmomenten en acuut bedreigende situaties. Het gaat mis als stress te lang aanblijft en er onvoldoende herstel is. Stress heeft dan negatieve effecten op de medewerkers en op de organisatie. Een gestreste medewerker is negatiever en neerslachtiger dan anders, functioneert vaak minder en verzuimt meer dan zijn relaxte collega. Voor je het weet, zit iemand onnodig lang thuis en ligt de Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA) op de loer. Hoe langer iemand afwacht, hoe kleiner de kans is dat hij weer terug komt naar zijn eigen werkomgeving. Dit is het negatieve scenario. Er is ook een positief scenario: we zorgen dat we signalen van stress herkennen en daarop tijdig reageren. En we gaan in gesprek. Een mooi streven om daar als preventiemedewerker en arboprofessional werk van te maken.

Bezuinigen met stresspreventie

Geleidelijk komt er meer aandacht voor de gestreste medewerker. Deels dwingt strenge wetgeving daartoe, zoals twee jaar loondoorbetaling en de WIA. De werkgever wordt ook geprikkeld door jurisprudentie. Claims van tegen de 100.000 euro op grond van burn-out klachten zijn niet ongewoon. Met het voorkomen van stress kan de werkgever flink bezuinigen, een interessante maatregel in tijden van crisis. De Arbowet helpt. Volgens de Arbowet moet de werkgever een beleid voeren ter voorkoming en beperking van psychosociale arbeidsbelasting. Psychosociale arbeidsbelasting omvat de thema's seksuele intimidatie, agressie en geweld, pesten en werkdruk die stress teweeg brengen. Volgens de Arbowet is sprake van stress als er negatieve gevolgen zijn op lichamelijk, psychisch of sociaal vlak. De inspectie SZW, controleur van de Arbowet, neemt stress mee in haar handhavingbeleid. De inspectie interviewt hiervoor medewerkers over werkstressverschijnselen.

Alert zijn op de eerste signalen

Ondanks de verplichtingen en prikkels, blijft het vaak lang stil rond de werknemer met stressklachten. Is dat omdat we te weinig weten van 'ziektes tussen de oren', is het uit onbegrip of heerst er een taboe? Het antwoord ligt in het midden. Het herkennen van en omgaan met stressklachten is lastig. Bij een gebroken been weten we waar we aan toe zijn en wat ons te doen staat. Bij stressproblemen is dat niet helder. Stress is een ongrijpbaar begrip. De oorzaken zijn vaak onduidelijk: privéproblemen, werkdruk, een conflict op het werk, een slechte werksfeer en een combinatie van factoren is niet ongewoon. Mensen zijn zich zelf vaak niet eens bewust van stressklachten. Medewerkers die een burn-out gehad hebben, geven aan dat het klachtenpatroon zich gedurende langere tijd geleidelijk heeft gemanifesteerd. Bijvoorbeeld vaker gehaast zijn, met tussenposes sneller geëmotioneerd zijn en geleidelijk meer perioden van slecht slapen. Het zijn uitingvormen van stress. Iedereen uit stress op een andere manier. Signaleren vraagt dus om vooral alert te zijn op verschillende tekenen van verandering in gedrag of op psychisch of lichamelijk vlak.

De gezichten van stress

- Gedrag: gehaast, opvliegend, terugtrekken, veel klagen, rusteloosheid, meer roken, meer drinken, (meer) medicijngebruik, ongelukjes veroorzaken, fouten maken, uitstellen van zaken, etc.
- Psychisch: angst(en), snel bedreigd voelen, snel irritaties, lusteloos, minderwaardig voelen, concentratieproblemen, snel geëmotioneerd, piekeren, vergeetachtig, onbereikbaar, etc.
- Lichamelijk: slaapproblemen, klachten bloeddruk, transpiratie, veranderende eetlust, versnelde hartslag, hoofdpijn, buikpijn, adrenaline-uitscheiding, etc.

In gesprek over stress. Waar begin ik?

De gestreste medewerker is geneigd om stress te ontkennen en gewoon door te gaan onder de mom van: 'ik red het wel', 'het gaat wel weer over' of 'wat zullen ze wel denken.' Vaak is er vrees om steun te vragen of wordt het weggewuifd. Iemand zal de stress niet altijd zelf herkennen. Ook kan stress verslavend werken. Het is een kunst om dit patroon te doorbreken. Allereerst is er begrip en erkenning nodig. Iemand moet inzien dat er echt een probleem is en daarmee aan de slag willen gaan. Vervolgens is het zaak om de situatie in beeld te krijgen. Als de aan de stress ten grondslag liggende probleem helder zijn, kan gekeken worden naar de mogelijkheden om de oorzaak weg te nemen. Het tijdsbestek en de vorm waarin dit gebeurt, hangen af van de situatie en ook van de persoon. Er bestaat een hulpmiddel voor het voeren van gesprekken over stress: de Preventie Leidraad (uitgebracht door de commissie Het Werkend Perspectief). De Preventie Leidraad geeft een stappenplan om de oplossingen voor gesignaleerde problemen met een team of afdeling uit te werken en te verankeren in de organisatie. Hieronder wordt een korte uiteenzetting gegeven van dit stappenplan.

Stress de baas: in drie stappen naar oplossingen (1)

Stap 1

De stressrisico's worden geïnventariseerd. Samen het belangrijkste probleem vaststellen geeft houvast voor de rest van het gesprek. Daarbij wordt een onderscheid gemaakt in de volgende vijf probleemgebieden:

- a) hoeveelheid werk en verstoringen
- b) verstoorde omgang met collega's
- c) weinig ontwikkelingsmogelijkheden of werkzekerheid
- d) werk en privé slecht te combineren
- e) last van agressie of intimidatie

Stap 2

De ontbrekende oplossingen en belemmeringen worden vastgesteld. Daarbij wordt gekeken welke mogelijkheden de medewerker zelf heeft om het probleem op te lossen en welke mogelijkheden er zijn voor de medewerker om het met anderen op te lossen.

Stap 3

In deze stap wordt geprobeerd om vanuit de individuele oplossingen door te pakken naar oplossingen waar het hele team wat aan kan hebben.

Steun van collega's en leidinggevend

De leidinggevende heeft een belangrijke rol in het signaleren van stress. Voorwaarde nummer één is: ken je mensen. Dan gaan vreemde gedragingen opvallen. Het gesprek aangaan vraagt om een open houding, waarbij veel open vragen gesteld worden en goed geluisterd wordt. Een leidinggevende hoeft niet alwetend te zijn. Hij is geen therapeut, geen arboprofessional en geen werkgever. Een leidinggevende kan ook doorverwijzen als hij zelf niet verder komt. In geval van een conflict is een vertrouwenspersoon meer op zijn plek en bij lastig bespreekbare problemen kan de medewerker beter een beroep doen op de bedrijfsarts. Naast de leidinggevende spelen nabije collega's een belangrijke rol. Zij zien soms eerder dat er wat aan de hand is, dan de gestreste medewerker zelf. Een medewerker die zich ineens meer terugtrekt en eerder geprikkeld

is, dat zal nabije collega's niet ontgaan. Ook in het bespreekbaar maken van stress, kan de collega veel doen. Daar waar het gesprek aangaan met een leidinggevende voor iemand soms een brug te ver is, is dit met een collega misschien niet. De collega wordt gezien als een toegankelijke gesprekspartner met praktische kennis, maar zonder hiërarchische positie.

Preventiebeleid

Een schone taak is weggelegd voor u als preventiemedewerker of arbofunctionaris om beleid te creëren, waarbij medewerkers kennis hebben van stressrisico's en daarover in gesprek gaan. Denk bijvoorbeeld aan het organiseren van sessies of trainingen voor leidinggevenden en collega's en het invoeren van een professioneel werkoverleg, waarbij werkstress (of positief geformuleerd: energiebronnen) met regelmaat op de agenda komen. Deels moet dit ook van de Arbowet. De werkgever is verplicht doeltreffende voorlichting te geven over de risico's van het werk en hoe hiermee om te gaan. Dat geldt ook voor stressrisico's. De Arbowet biedt meer aanknopingspunten, zoals de Risico-Inventarisatie en Evaluatie (RI&E) en het Periodiek Arbeidsgezondheidskundig Onderzoek (PAGO). Als preventiemedewerker werkt u mee aan het opstellen van de RI&E en de uitvoering van de uit de RI&E voortvloeiende maatregelen en kan u zorgen dat onderwerpen op het gebied van psychosociale arbeidsbelasting ruimschoots aan bod komen. Het PAGO biedt verdieping. Als uit de RI&E bijvoorbeeld blijkt dat veel medewerkers last hebben van een slechte sfeer, kan dat met de PAGO-module werkbeleving nader onderzocht worden.

Preventief spreekuur

Om te voorkomen dat klachten verergeren, maakt u werk van het preventief spreekuur, een open spreekuur met een deskundige (vaak de bedrijfsarts) waar medewerkers met klachten over hun arbeidsomstandigheden terecht kunnen. Een medewerker hoeft niet ziek te zijn om dit spreekuur te bezoeken. Iemand die het even niet meer ziet zitten vanwege een hoge werkdruk kan naar dit spreekuur. Is er sprake van een conflictsituatie, dan is de vertrouwenspersoon meer op zijn plaats. Een gesprek met bedrijfsarts of vertrouwenspersoon kan voorkomen, dat problemen uit de hand lopen of dat iemand afhaakt. Voorwaarde is wel dat deze voorzieningen goed bekend zijn bij medewerkers en dat de drempels om er naar toe te gaan laag zijn. In gesprek over stress.

Op de agenda van het werkoverleg

Arbo en werkstress zouden eigenlijk een vast agendapunt moeten zijn op het werkoverleg. Uiteraard moet het wel zinvol zijn. Anticipeer op werksituaties, bijvoorbeeld zieke medewerkers, uitkomsten van het medewerkers tevredenheidsonderzoek, de grote drukte die eraan zit te komen of een lastige klant. Bespreken van stress hoeft niet saai of vervelend te zijn. Een mooi voorbeeld is het spel 'Spelen met werkdruk'. Dit spel bestaat uit een speelbord met een set vragenkaartjes. De bedoeling is dat de spelers in gesprek gaan over thema's als de veroorzakers van werkdruk, dilemma's in het werk, opvattingen over het werk, taken van de leidinggevende en de eigen mogelijkheden. Meer informatie is te vinden op: <http://www.abvakabofnv.nl/Thema's/werkdruk/werkdrukspel>. Stress hoeft niet alleen negatief belicht te worden. Een werkvorm, waarbij zowel negatieve aspecten en positieve aspecten over het werk worden geïnventariseerd, is de klaag- en jubelmuur. Het jubelen, het bewust stilstaan bij wat goed gaat in het werk, levert vaak zin in het werk op en motivatie en misschien zelfs inspiratie op.

In gesprek over stress. Begin nu!

Iedere situatie van stress verlangt een unieke aanpak. We weten lang niet altijd hoe te handelen. We weten wel dat we stress niet moeten laten doorsudderen. In gesprek gaan over stress draagt bij aan een gezond arbobeleid. Ik ben ervan overtuigd dat het zelfs verder gaat dan een gezond arbobeleid: signalen van werkdruk en werkstress geven aan dat er zaken beter kunnen in de bedrijfsvoering. Een slimme preventiemedewerker pakt dit samen met zijn werkgever op!

(1) Bron: commissie Het Werkend Perspectief