

WAAROM U ALERT MOET ZIJN OP HOGE WERKDruk

Loop niet weg voor stress

Wie stress op het werk ervaart, moet oppassen. Natuurlijk is iedereen wel eens gespannen of onrustig. Het wordt pas een probleem als u deze gevoelens gedurende langere tijd ervaart. Stress heeft meestal negatieve effecten, niet alleen op de medewerker maar ook op de organisatie. Maar het hoeft niet altijd slecht af te lopen; als u signalen van stress herkent en daar tijdig op reageert, voorkomt u uitval. Dat kunt u echter niet alleen, ook uw manager moet stress actief te lijf gaan.

Ondanks de verplichtingen en prikkels, blijft het toch vaak lang stil rond de medewerker met stressklachten. Is dat omdat we te weinig weten van 'ziekten tussen de oren', is het uit onbegrip of heerst er een taboe? Het antwoord ligt

het werk, een slechte werksfeer en ook een combinatie van deze factoren is niet ongevoel. Medewerkers zijn zichzelf vaak niet eens bewust van stressklachten. Medewerkers die een burn-out gehad hebben, geven vaak aan dat het klachtenpatroon zich gedurende langere tijd geleidelijk aan heeft geopenbaard. Ze voelen zich bijvoorbeeld vaker gehaast, zijn met tussenpozen sneller geëmotioneerd en slapen steeds vaker een periode erg slecht. Dit zijn allemaal uitingsvormen van stress. Maar iedere medewerker 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.

Gestreste medewerkers zijn vaak 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 zijn medewerkers bang om steun te vragen of wuiven ze het probleem weg. Het is de kunst om dit patroon te doorbreken. Allereerst is er begrip en erkenning nodig. Medewerkers met stressproble-

men moeten inzien dat er echt een probleem is en daarmee aan de slag willen gaan. Begrip en stimulans van anderen kunnen daarbij helpen. Vervolgens is het zaak om de situatie in beeld te krijgen. Pas als het probleem dat aan de stress ten grondslag ligt helder is, 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.

Insteek

Stresssituaties bij individuele medewerkers kunnen aanleiding zijn om dit op teamniveau te bespreken. Maar ook zonder individuele insteek kan uw manager

Stress is ongrijpbaar begrip

waarschijnlijk in het midden. Het herkennen van en omgaan met stressklachten is lastig. Bij een gebroken been weet u waar u aan toe bent en wat u te doen staat. Bij stressproblemen is dat niet helder.

Slapen

Stress is een ongrijpbaar begrip. De oorzaken zijn vaak onduidelijk en divers: privéproblemen, werkdruk, een conflict op

Regels verdwijnen in bureaulade

stress aan de orde stellen. Bijvoorbeeld naar aanleiding van een periode van grote drukte op het werk of een conflict met een lastige klant. Om te voorkomen dat de regels en instructies, die in uw organisatie voor omgaan met stress zijn opgesteld, in de bureaulade verdwijnen, moet hij er voortdurend aandacht aan blijven besteden. Dat kan in ontwikkelings- en functioneringsgesprekken, het ziekteverzuimbeleid en afspraken met de arbodienstverlener.

Hoe herkent u stress?

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

Breng de bal aan het rollen

Nabije collega's zien soms eerder dat er wat aan de hand is dan de gestreste medewerker zelf. Het valt u vast op als een collega zich ineens meer terugtrekt en eerder geprikkeld is. Ook u kunt dus stressklachten herkennen. Ook kunnen collega's helpen het probleem bespreekbaar te maken. Soms is de drempel om naar de leidinggevende te stappen te hoog. Een collega wordt vaak gezien als een toegankelijker gesprekspartner: iemand met ervaring en praktische kennis, maar zonder hiërarchische positie. Ook de afdeling P&O kan een rol spelen bij het in gesprek gaan over stress. Medewerkers van P&O zijn bij uitstek

geschikt om activiteiten in gang te zetten om het gesprek over stress levend te maken en te houden. Denk bijvoorbeeld aan het organiseren van sessies of trainingen voor leidinggevend en medewerkers en het invoeren van een professioneel werkoverleg, waarbij het onderwerp werkstress (of positief geformuleerd: energiebronnen) met regelmaat op de agenda komt. Daarnaast heeft de afdeling P&O een faciliterende taak: leidinggevend en medewerkers hulp bieden in de vorm van regels en instructies op papier, maar als het nodig is ook het lijfelijk aanwezig zijn bij gesprekken.

Ook het instellen van een arbeidsomstandighedensprekkuur en het aanbieden van een vertrouwenspersoon kunnen helpen. Het eerste leent zich bijvoorbeeld voor klachten die zijn ontstaan door een hoge werkdruk. Bij stress door een conflictsituatie is de vertrouwenspersoon meer op zijn plaats. Als uw manager medewerkers laat weten dat zij hiervan gebruik kunnen maken, verlaagt dat de drempel. In de risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) moet hij bovendien de stressrisico's in kaart brengen. De oplossingen komen in het bijbehorende plan van aanpak.

Therapeut

Iedereen heeft een zekere mensenkennis en zou dus een rol kunnen spelen bij het bespreekbaar maken van stress. Uw leidinggevende speelt echter een cruciale rol bij het signaleren van stress. Voorwaarde nummer één is: ken uw mensen. Dan gaat vreemd gedrag namelijk vanzelf opvallen. Om een vruchtbaar gesprek te kunnen aangaan met een gestreste medewerker, moet uw manager een open houding hebben, waarbij veel open vragen gesteld worden en goed geluisterd wordt. Bedenk dat een medewerker eerder geneigd is om aan de slag te gaan met een maatregel die hij zelf heeft bedacht. Niemand hoeft alwetend te zijn. Uw manager

is geen therapeut of arboprofessional. Het is dan ook geen schande als hij een medewerker doorverwijst als hij zelf niet verder komt. In geval van een conflict is het mogelijk de medewerker naar de vertrouwenspersoon te verwijzen en bij lastig bespreekbare problemen kan de medewerker een beroep doen op de bedrijfsarts. Op teamniveau kunt u ook iets betekenen. Alleen al door het eens op de agenda te zetten van een werkoverleg.

Aanpak

Iedere stresssituatie verlangt een unieke aanpak. Ook als collega weet u lang niet altijd hoe u het beste kunt handelen. Maar met niets doen komt u hoe dan ook niet verder. Laat stress niet doorsudde-

ren. Merkt u bij uzelf problemen of denkt u dat een collega overspannen dreigt te worden, praat er dan gewoon eens over. Bedenk dat het ook prettig kan zijn om met elkaar in gesprek te gaan en naar oplossingen te zoeken. Dat kan al veel ellende voorkomen. Het aan de kaak stellen van stress kan bijdragen aan een gezond personeelsbeleid. Sterker nog: signalen van werkdruk en werkstress geven aan dat er zaken beter kunnen in uw organisatie. Een goede werkgever gaat deze problemen niet uit de weg.

Nicole Pikkemaat is trainer en adviseur arbo- en gezondheidsmanagement bij FNV Formaat, e-mail: nicole.pikkemaat@fnvformaat.nl, www.fnvformaat.nl, 0348 - 497 209.

Hoe herkent u stress?



GEDRAG

...Gehaast, opvliegend, meer roken en drinken...



PSYCHISCH

...Angsten, piekeren, lusteloos, emotioneel...



LICHAMELIJK

...Hoge bloeddruk, slaapproblemen, transpiratie...

© BJD