

SAMEN MET DE ONDERNEMINGSRAAD STRESS HERKENNEN EN BESPREKEN

Wees er als de kippen bij!

Stress is misschien nuttig op korte termijn, maar als het te lang aanhoudt en werknemers niet goed kunnen herstellen, gaat het fout. Stress is dan slecht voor uw medewerkers én voor uw organisatie als geheel. Het levert productieverlies en verzuim op. Als u stress niet tijdig onderkent en aanpakt, zit een werknemer misschien onnodig lang thuis. En ondertussen moet de werkgever het loon doorbetalen. De vraag is dus: hoe herkent u stress en hoe maakt u het bespreekbaar? De OR kan u hierbij ondersteunen.

Er komt steeds meer aandacht voor de gestreste medewerker. Deze aandacht komt deels door de financiële gevolgen van stress op de werkvloer, zoals loon-doorbetaling en de re-integratieverplichtingen. Daarnaast loopt de werkgever het risico dat de werknemer hem aansprakelijk stelt voor de schade die hij door werkstress heeft opgelopen. Verder zijn er de wettelijke verplichtingen. De werkgever moet volgens de Arbowet beleid voeren om psychosociale arbeidsbelasting (PSA) te voorkomen en te beperken. Seksuele intimidatie, agressie/geweld, pesten en werkdruk vallen allemaal onder de noemer PSA. De Arbeidsinspectie controleert ook op PSA.

Gebroken been

Ondanks alle verplichtingen en prikkels blijft het vaak lang stil als een werknemer stressklachten heeft. Dit komt omdat het lastig is stressklachten te herkennen en ermee om te gaan. Bij een gebroken been weet u precies waar u aan toe bent. Stress is ongrijpbaar. De oorzaken van stress zijn vaak onduidelijk: privéproblemen, werkdruk, een arbeidsconflict,

slechte werksfeer of een combinatie hiervan. Omdat de klachten geleidelijk erger worden, zijn medewerkers zich er vaak niet eens bewust van. Bij ieder mens uit stress zich bovendien op een andere manier. Om stress te signaleren moet u dus vooral alert zijn op veranderingen in gedrag of op psychisch of lichamelijk vlak (zie hiervoor het kader).

Onrust

De ondernemingsraad (OR) heeft een stimulerende en controlerende functie op arbogebied. Als er veel stressproble-

men zijn, kan de OR de werkgever dwingen zijn arbobeleid te verbeteren. De raad moet ook controleren hoe beleid en maatregelen in de praktijk werken. Verder moeten OR-leden erop letten dat de aandacht voor werkstress na verloop van tijd niet verslapt. De OR doet er goed aan extra alert te zijn bij organisatieveranderingen. Deze gaan immers vaak gepaard met onrust en onzekerheid, wat veel stress oplevert. De OR heeft hierbij in principe adviesrecht, dus de raad kan de plannen toetsen op hun stressrisico's en adviseren dat de organisatie aandacht schenkt aan stress bij reorganisaties, bijvoorbeeld door middel een speciaal spreekuur. Tot slot heeft de OR initiatiefrecht. Zo kan de OR in vergaderingen met het management werkstress aan de orde stellen en voorstellen voor verbetering doen.

Ontkennen

De gestreste medewerker is vaak geneigd stress te ontkennen en gewoon door te gaan onder het motto 'ik red het wel', 'het gaat wel weer over' of 'wat zullen ze wel denken'. Om dit patroon te doorbreken is allereerst begrip en

De gezichten van stress

Als een medewerker één of meer van onderstaande kenmerken gaat vertonen, kan hij last hebben van werkstress:

- Gedrag: gehaast, opvliegend, terugtrekken, veel klagen, rusteloos, meer roken, meer drinken, (meer) medicijngebruik, ongelukjes veroorzaken, fouten maken, uitstellen van zaken;
- Psychisch:

angst(en), zich snel bedreigd voelen, snel geïrriteerd, lusteloos, minderwaardig voelen, concentratieproblemen, snel geëmotioneerd, piekeren, vergeetachtig, onbereikbaar;

- Lichamelijk: slaapproblemen, hoge bloeddruk, transpiratie, veranderende eetlust, versnelde hartslag, hoofdpijn, buikpijn, adrenaline-afscheiding.

Stress de baas: in drie stappen naar oplossingen

Stap 1

U inventariseert de stressrisico's.

Samen met de werknemers stelt u het belangrijkste probleem vast. Dit geeft houvast voor de rest van het gesprek. Daarbij kunt u de volgende vijf probleemgebieden onderscheiden:

- hoeveelheid werk en verstoringen;
- verstoorde omgang met collega's;
- weinig ontwikkelingsmogelijkheden of werkzekerheid;
- werk en privé slecht te combineren;

- last van agressie of intimidatie.

Stap 2

U stelt de ontbrekende oplossingen en de belemmeringen vast. Daarbij kijkt u of de medewerker het probleem zelf of met anderen kan oplossen.

Stap 3

Trek de individuele oplossingen door naar oplossingen voor het hele team.

Bron: commissie Het Werkend Perspectief

erkenning nodig. De werknemer moet inzien dat hij een probleem heeft. Begrip en stimulans van anderen kunnen daarbij helpen. Daarna moet u de oorzaak van de stress achterhalen en mogelijkheden zoeken om de oorzaak weg te nemen. Bij gesprekken over stress kunt u gebruikmaken van het hulpmiddel Preventie Leidraad (uitgebracht door

Luisteren

Voorwaarde nummer één bij het signaleren van stress is: ken uw mensen! Als u uw medewerkers kent, vallen vreemde gedragingen sneller op. De direct leidinggevende is dan ook de aangewezen persoon om stress te herkennen. Vervolgens moet hij open het gesprek aangaan, goed luisteren en vooral de werknemer naar oplossingen vragen. U bent de volgende in de rij. Verwijs de werknemer gerust door als u er niet uitkomt. Bij een arbeidsconflict kan de werknemer beter naar de vertrouwenspersoon en bij lastig bespreekbare problemen naar de bedrijfsarts gaan. Vergeet verder de naaste collega's niet! Zij zijn belangrijk voor het herkennen én bespreekbaar maken van stress. Ze zien soms eerder wat er aan de hand is dan de gestreste medewerker zelf. Ook kunnen ze stress bespreekbaar maken, want een gesprek met een collega over stress is minder beladen dan met een leidinggevende.

Doorsudderen

U moet er als arboprofessional voor zorgen dat medewerkers kennis hebben van stressrisico's en daarover in gesprek kunnen gaan. U kunt voor leidinggevenden en collega's sessies of trainingen in omgaan met stress organiseren. Verder moet u stressrisico's opnemen in uw risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E). Hierbij kunt u samenwerken

met de OR. De Wet op de ondernemingsraden geeft de OR instemmingsrecht bij de uitvoering van de RI&E en het plan van aanpak. Ook is het een goede zaak als werkstress regelmatig tijdens werkoverleg aan bod komt. Verder kunt u het Periodiek Arbeidsgezondheidskundig Onderzoek (PAGO) en het arbeidsomstandighedensprekuur inzetten. Als uit de RI&E bijvoorbeeld blijkt dat veel medewerkers last hebben van een slechte sfeer op het werk, kunt u dit nader onderzoeken met het PAGO. De OR heeft instemmingsrecht bij de uitvoering van een PAGO. Het arbeidsomstandighedensprekuur is een open spreekuur met een deskundige (vaak de bedrijfsarts) waar medewerkers met arboklachten terecht kunnen. Een medewerker hoeft niet ziek te zijn om dit spreekuur te bezoeken, dus dit is bij uitstek geschikt voor een werknemer met (beginnende) stressklachten. Sinds 2007 is het arbeidsomstandighedensprekuur overigens niet meer verplicht, al moet

Begrip van anderen helpt bij stress



de commissie Het Werkend Perspectief). De Preventie Leidraad geeft een stappenplan waarmee u oplossingen voor problemen binnen een team of afdeling kunt uitwerken en verankeren in uw organisatie. Zie het kader hierboven voor een korte uiteenzetting van dit stappenplan. Meer informatie kunt u vinden op de website www.werkenpsyche.nl. In bepaalde gevallen moet u stresssituaties bij individuele medewerkers ook op teamniveau bespreken. Van een gestreste medewerker kan een heel team immers de gevolgen ondervinden. U kunt werkstress echter ook bespreken naar aanleiding van de uitkomsten van een medewerkestevredenheidsonderzoek, de grote drukte die nog moet komen of een lastige klant.

Spreekuur voor gestreste medewerkers



de werknemer nog steeds toegang hebben tot een arbodeskundige. De OR kan er wel op aandringen om het arbeidsomstandighedensprekuur te behouden of in ere te herstellen, bijvoorbeeld via het contract met de arbodienst of bedrijfsarts, de ziekteverzuimprocedure of regelingen in het personeelshandboek. Laat stress dus niet doorsudderen, maar zorg ervoor dat uw medewerkers op de hoogte zijn van deze voorzieningen. Tijdig herkennen van stress en maatregelen nemen draagt bij aan een gezond arbobeleid en kan erger voorkomen. ■

Nicole Pikkemaat, trainer/adviseur arbeidsomstandigheden in het Arboteam van FNV Formaat, ArboTeam@fnvformaat.nl