

Gepubliceerd op *Werk & Veiligheid* - Kennisplatform over preventie, RI&E en sociale veiligheid
(<https://www.werkenveiligheid.nl>)

[Home](#) > Stress herkennen en reageren

Stress herkennen en reageren

Door Nicole Pikkemaat op do, 17/10/2019 - 10:14

Psychosociale arbeidsbelasting



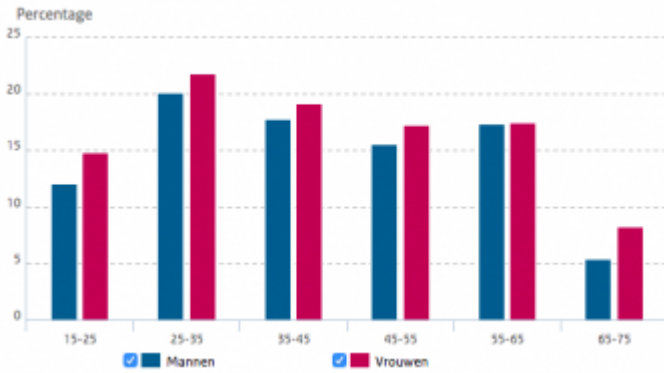
Ga in gesprek over werkstress

Achtergrondartikel



Stress heeft negatieve effecten op iedereen: de medewerker, de sociale omgeving, collega's en de organisatie. Het is dus in ieders belang dat we de stressreacties goed herkennen en daarop reageren. Maar hoe pak je dat aan?

Er komt steeds meer aandacht voor stresspreventie. Dat is ook niet vreemd. De omvang van het probleem is enorm toegenomen. Steeds vaker melden mensen zich met overspannenheid of een burn-out bij de bedrijfsarts. In 2018 zijn de meest gemelde beroepsziekten door bedrijfsartsen aan het Nederlands Centrum voor Beroepsziekten (NCvB) psychische aandoeningen en aandoeningen aan het houding- en bewegingsapparaat. Verder ervaart ruim 17% van de werknemers burn-outklachten. In 2018 bleek 16,4% van de mannelijke werknemers en 18,1% van de vrouwelijke werknemers enkele keren per maand of vaker burn-outklachten te ervaren. In 2018 gaf ruim 35,3% van de werknemers aan dat werkstress de belangrijkste oorzaak is van het werkgerelateerde verzuim. Dit blijkt uit zelfrapportage van werknemers in de Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden (NEA) onder werknemers. Werkstress is uiteraard niet hetzelfde als burn-out of overspannenheid, maar er zijn wel overeenkomsten. Verschijnselen van werkstress zijn bijvoorbeeld ernstige vermoeidheid, gespannenheid of nervositeit.



Bron: *Nationale Enquête Arbeidsomstandigheden (NEA), 2019*

Alert zijn op de eerste signalen

Ondanks de verplichtingen en prikkels, blijft het vaak lang stil rond de medewerker 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, intimidatie, een slechte werksfeer en een combinatie van factoren is niet ongewoon. Mensen zijn zichzelf 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 uitingsvormen 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 het 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 problemen 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: het stappenplan [Stress de baas](#).

Het stappenplan helpt om in gesprek met de medewerker via een aantal stappen de stressorzaken concreet te krijgen. Vervolgens wordt de route naar oplossingen geboden.

Steun van collega's en leidinggevenden

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, veel open vragen en goed luisteren. 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 een werknemer soms een brug te ver is, is dit met een collega misschien niet. De collega wordt gezien als een toegankelijker gesprekspartner met praktische kennis, maar zonder hiërarchische positie.

Preventiebeleid

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 teweegbrengen. De Inspectie SZW, controleur van de Arbowet, neemt stress mee in het handhavingsbeleid. Wil je weten waar de Inspectie allemaal op let, doe dan de zelfinspectie van SZW [werkdruk en ongewenst gedrag](#).

Een schone taak is weggelegd voor preventiemedewerkers 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 je mee aan het opstellen van de RI&E en de uitvoering van de uit de RI&E voortvloeiende maatregelen en kun je 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. Vergeet als preventiemedewerker niet de OR vroegtijdig te betrekken. De OR heeft op veel van deze zaken instemmingsrecht. Bovendien weet een goede OR wat leeft op de werkvloer, wat voor deze thema's van groot belang is om goed te weten.

Preventief spreekuur

Om te voorkomen dat klachten verergeren, maak je 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 dreigt om te vallen vanwege een hoge werkdruk kan naar dit spreekuur. De medewerker is zich aan het inspannen om verzuim te voorkomen. Een gesprek met bedrijfsarts of bijvoorbeeld bedrijfsmaatschappelijk werk 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 ernaartoe te gaan laag zijn. Het preventieve spreekuur bij de bedrijfsarts is jaren geleden geschrapt uit de Arbowet, maar is sinds juli 2017 weer in de Arbowet opgenomen. De werkgever is verplicht om in het contract met bedrijfsarts/arbodienst vast te leggen dat iedere medewerker rechtstreeks en anoniem toegang heeft tot de bedrijfsarts, voordat er sprake is van verzuim (= preventief spreekuur/arbeidsomstandighedenspreekuur).

Op de agenda van het werkoverleg

Zorg dat arbo en werkstress een terugkerend agendapunt op het werkoverleg is. Uiteraard moet het wel zinvol zijn. Anticipeer op werksituaties, bijvoorbeeld een toename in het verzuim, 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 de [Gespreksleidraad Werkstress](#), ontwikkeld door SBI Formaat in samenwerking met CAOP, AAVN en de Baak. De leidraad bestaat uit 12 kaarten, waarmee je letterlijk een stressthema (of werkplezier) aankaart. Het helpt om te horen hoe een ander de hoge werkdruk te lijf gaat en het geeft energie om te praten over wat plezier geeft in het werk. Op deze manier hebben medewerkers 'geoefend' met het bespreekbaar maken van stress. Het is fijn dat medewerkers er al eens over gesproken hebben en in tijden van 'hoge nood' weten hoe ze elkaar kunnen helpen met een goed gesprek. Dat laatste weet ik ook uit eigen ervaring. Het was voor mij leerzaam om te horen hoe collega's een hoge werkdruk te lijf gaan, te weten dat je er niet alleen voor staat en ook hoe we met kleine gebaren elkaar veel werkplezier kunnen bezorgen. Kortom: erover praten is een goede manier om stress te lijf te gaan. Nog niet (helemaal) overtuigd? Kijk dan eens naar deze [TED talk](#).

Overleg met elkaar

Uit de laatste cijfers van de Arbobalans (Arbobalans 2018) is gebleken dat medewerkers steeds minder autonomie op het werk ervaren. Tegelijkertijd zeggen steeds meer medewerkers dat zij hoge taakeisen ondervinden. Dit leidt tot een stijging van burn-outklachten. Ik wil niet zeggen dat overleg het toverwoord is om dit op te lossen, maar ik denk dat het wel kan bijdragen. Zorg bijvoorbeeld dat medewerkers regelruimte krijgen in hun werk. Dat kan bijvoorbeeld (meer) overleg over en inspraak in zaken als werktijden en de verdeling van taken.

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!

Gebruikte bronnen en interessant om te lezen

- [Stappenplan stress de baas](#) van Commissie Werkend Perspectief
- De [Gespreksleidraad Werkstress](#)
- De TED talk [Hoe stress je vriend kan worden](#)
- Artikel [Hoe de RI&E kansen biedt om PSA aan te pakken](#)
- [Zelfinspecties werkdruk en ongewenst gedrag](#)
- [NEA cijfers & benchmark tool over mentale belasting](#)
- NCVB uitleg over [Overspannenheid en burnout](#)

[Lees meer op overzichtspagina Preventie](#)

Bron-URL: <https://www.werkenveiligheid.nl/preventie/psychosociale-arbeidsbelasting/stress-herkennen-en-reageren>