

STRESSKLACHTEN OP DE WERKVLOER

TEAM
— EST. 2001 —
WERKLUST

Stress is een natuurlijke én gezonde reactie die bij het leven hoort en dus ook bij werk. Wanneer er bijvoorbeeld een conflict op het werk is, maken je hersenen stresshormonen aan, adrenaline. Deze hormonen geven je energie en extra scherpzinnigheid die je in staat stellen om adequaat op de acute situatie te reageren. Hierdoor kun je de situatie oplossen en persoonlijk groeien.

Wanneer de gevoelens over de stressreactie (zoals boosheid, angst, verwardheid en zelfkritiek) gekoppeld worden aan de gebeurtenis zelf, ontstaat er wel een ongezonde situatie. Als iemand de stress niet kwijt kan raken door middel van psychologische loskoppeling en ontspanning, kan er chronische stress ontstaan. Hierbij speelt het hormoon cortisol een rol. De hormoonhuishouding raakt ontregeld en er ontstaan vermoeidheidsklachten en psychische klachten.

Als chronische stress heel lang duurt, kunnen er gezondheidsklachten en/of een burn-out ontstaan. Gelukkig komt een echte burn-out minder vaak voor dan sommige media ons doen geloven, en kun je in het voorstadium zelf heel veel doen om weer in balans te komen.

HOE WERKT STRESS?

Stressreactie (in een model, zie powerpoint)

Psychische reactie

- gevoel van dreiging
- verhoogde alertheid
- sneller denken
- zwart-witdenken

Lichamelijke reactie

- sneller ademen
- versnelde hartslag
- verhoogde bloeddruk
- verhoogde spierspanning
- trillen en zweten
- stilliggen spijsvertering

Automatische reactie (invoegen illustrate freeze, flight, fight)

- Fight
- Flight
- Freeze

Dit zijn heel natuurlijke reacties die optreden wanneer we ons aangevallen of bedreigd voelen. Ooit waren het handige reacties die onze overlevingskansen vergrootten. Maar we leven nu in een andere wereld, waarin situaties bedreigend kunnen aanvoelen, terwijl ze dat niet werkelijk zijn.

HOE ZIET DAT ERUIT OP DE WERKVLOER

Freeze

Freeze zien we bij ziekteverzuim door stressklachten heel vaak. Denk hierbij aan een medewerker die geen contact opneemt en jouw mail niet beantwoordt. Deze medewerker voelt zich verward en weet even niet hoe te reageren. Dit is vaak een eerste reactie die gevolgd wordt door één van de andere twee automatische reacties:

Fight

Bij fight gaat een medewerker in de vechtstand vanuit de boven/tegen volgens de Roos van Leary (link of plaatje). Je kunt dit herkennen aan uitdrukkingen als 'jij moet', 'ik vind' en 'ik wil'.

Flight

Deze medewerker reageert vanuit de onderkant volgens de Roos van Leary. Denk hierbij aan een medewerker die zegt: 'Ik doe er echt alles aan, maar het lukt niet' of jou precies terugbelt tijdens de wekelijkse teamvergadering en je voicemail inspreekt dat het niet gelukt is. Bedenk dat dit geen bewuste reacties zijn en dat je ze misschien zelf ook wel hebt. Het is onbewust gedrag dat we als kind kopieerden van de mensen om ons heen. Dat gedrag leverde toen iets op. Maar het kan zijn dat aangeleerd gedrag later in je leven juist voor problemen of uitdagingen zorgt.

Bewuste reactie

Niet de gebeurtenis, maar onze gedachten over de situatie veroorzaken onze gevoelens en gedrag. Leren om onderscheid te maken tussen de stressreactie en het gedrag dat daaruit voortkomt, helpt om eruit te kunnen stappen en weer de regie te pakken over het eigen handelen. Voor leidinggevendenden helpt het ook om deze reacties te leren herkennen om op de juiste manier te kunnen reageren en zelf niet gefrustreerd te raken.

HOE HERKEN JE STRESSKLACHTEN OP DE WERKVLOER?

Je kunt stressklachten bij medewerkers herkennen door:

1. Minder energie dan gebruikelijk
2. Minder contact zoeken met medewerkers en/of minder willen samenwerken
3. Sneller verliezen van de controle en/of het overzicht in werksituaties
4. Emoties in de vorm van boosheid, huilen of desinteresse
5. Frustraties over het werk en/of de organisatie
6. Praten over slaapproblemen en/of pijnklachten zonder duidelijke oorzaak

In gesprek met je medewerker

1. Het uitgangspunt is dat problemen het snelst worden opgelost in de werkomgeving. Zo krijgt de medewerker de ruimte om effectief te handelen en weer een gevoel van (zelf)vertrouwen en controle op te bouwen. Op deze manier wordt mogelijk ook verzuim voorkomen.
2. Neem de medewerker serieus en reageer respectvol.
3. Herken je het gedrag dat hierboven beschreven staat? Besef waar het vandaan komt en laat je eigen frustratie niet het vertrekpunt zijn in het gesprek.
4. Maak bij verzuim zo snel mogelijk een afspraak bij de bedrijfsarts. Geef de medewerker de tijd en maak duidelijke afspraken over starten met aangepast werk. Rust nodig hebben is niet hetzelfde als niet mogen werken. En rust alleen is niet voldoende om tot herstel te komen.
5. Geef de medewerker een actieve rol bij het opstellen van het plan van aanpak. Dat kan bijvoorbeeld door 'mijn re-integratieplan' te gebruiken.

Begeleiding bij werkhervatting

Houd er rekening mee dat de medewerker moeite zal hebben met:

- conflicthantering
- lang de aandacht vasthouden / concentratie
- aandacht verdelen
- emoties hanteren
- werken met deadlines
- probleemoplossend vermogen

Maak de drempel dus niet te hoog. Een eenvoudige en duidelijke taak in het begin is voldoende. En overweeg om in plaats van het standaard 'kopje koffie komen drinken' een kleine, afgebakende taak aan te bieden. Sociale activiteiten zijn juist vaak moeilijk in deze fase. Hetzelfde geldt voor de e-mail bijhouden. E-mail betekent heel veel informatie en verzoeken. Veel medewerkers zijn nog niet toe aan zoveel prikkels.

Hulpbronnen bieden

Werkdruk is op zich niet slecht. Het is zelfs nodig dat er wat van ons gevraagd wordt om tot motivatie en prestatie te komen. Zonder enige uitdaging raken we snel verveeld. Het is wel belangrijk dat een medewerker niet constant werkdruk ervaart. Wanneer er geen sprake is van psychologische loskoppeling en ontspanning, kan werkdruk voor stressklachten zorgen. Als werkgever of leidinggevende kun je veel doen om een gezond werkklimaat te realiseren. Je hebt er zelfs een belangrijke rol in, door te faciliteren in werkgerelateerde hulpbronnen. Het Job Demands-Resources model van Bakker en Schaufeli maakt dit duidelijk:
[invoegen model jobdemands and resources]

Voor de leidinggevende is het belangrijk om de goede leiderschapsstijl te hanteren en de werkgerelateerde hulpbronnen te versterken. Dit zijn:

- feedback
- autonomie
- ontwikkelmogelijkheden
- sociale steun
- afwisseling

Een krachtige leiderschapsstijl is het transformationeel leiderschap. Drie kenmerken daarvan zijn:

1. Individuele aandacht
2. Intellectuele stimulatie
3. Inspirerende motivatie

Voor medewerkers is het belangrijk om de mentale weerstand te vergroten. Dat doe je door de persoonlijke en werkgerelateerde hulpbronnen te versterken. Het is belangrijk dat de medewerker zelf gaat werken aan de persoonlijke hulpbronnen om weer controle over en invloed op de omgeving te hebben. Coaching kan hierbij een goede ondersteuning zijn.

Persoonlijke hulpbronnen zijn:

- veerkracht
- flexibiliteit
- daadkracht
- optimisme
- zelfvertrouwen
- assertiviteit

Door middel van coaching worden patronen inzichtelijk. De coach maakt de brug tussen het bewustzijn en het onderbewustzijn. Waarom doe je wat je doet? Waarom heb je die overtuiging? De coach staat op afstand en kan dus gemakkelijk door de situatie heen prikken. Als de juiste vragen gesteld worden, krijgt de deelnemer de antwoorden die al in hem/haarzelf liggen. [[invoegen link naar teamwerklust coachpagina](#)]

De rol van de bedrijfsarts

Verwijs de medewerker zo snel mogelijk naar de bedrijfsarts. Een laagdrempelige toegang tot de bedrijfsarts is essentieel bij psychische klachten, het liefst zo vroeg mogelijk in het verzuim en eventueel ook daarvoor. De bedrijfsarts kan vastleggen of er mogelijkheden voor re-integratie zijn en waar je als werkgever rekening mee moet houden. Bedrijfsartsen werken bij psychische klachten volgens het fasen-takenmodel (richtlijn psychische klachten NVAB). Deze fasen zijn:

1. Crisisfase: gericht op herstel, acceptatie, inzicht, ontspanning en dagritme
2. Oplossingsfase: een plan maken met oplossingen voor de problemen die er zijn
3. Toepassingsfase: aan de slag met de gevonden oplossingen

Zonder stagnatie zou een medewerker volgens dit model in 15 weken weer (deels) aan het werk moeten zijn. Helaas duurt verzuim door psychische klachten vaak veel langer. Daarom is het belangrijk om te kijken hoe alle betrokkenen kunnen bijdragen aan deze drie fasen en welke begeleiding nodig is. Voor de medewerker is het belangrijk om te beseffen dat hij niet weer aan het werk gaat omdat er sprake is van herstel, maar omdat werkhervatting onder de juiste omstandigheden bijdraagt aan het herstel. Het online re-integratietraject informeert over deze stappen, maakt de medewerker bewust van de eigen verantwoordelijkheid in de re-integratie en motiveert de medewerker om stappen te zetten.

Checklist re-integratie bij psychische klachten

Duidelijkheid

- Maak goed duidelijk wat je wel en niet voor een medewerker kunt betekenen.
- Maak duidelijke afspraken met helder afgestemde doelstellingen.
- Stel duidelijke grenzen over gedrag.
- Verstrek zorgvuldig feitelijke informatie en herhaal dat.
- Leg de afspraken schriftelijk vast.
- Creëer een veilige sfeer.
- Heb oprechte aandacht met compassie.
- Wees bereid om te luisteren zonder problemen op te (willen) lossen.
- Stel open vragen (zie werkwijzer 'Luisteren en open vragen') en vermijd waarom-vragen.

- Wees helder over wat de verwachtingen zijn.
- Benoem het wanneer de medewerker zich goed aan de afspraken houdt en stappen maakt!
- Blijf kalm! Ook als de emoties bij de medewerker hoog oplopen
- Merk je dat je een negatief oordeel hebt? Onderzoek eens waar dit vandaan komt.
- Maak een terugkeerpreventieplan met de medewerker om herhaling te voorkomen.
 - Plan regelmatig een voortgangsgesprek
 - Beloon proactief gedrag
 - Let op je eigen emoties
 - Sluit verzuim goed af

[Call to action blokje:]

Wil je je eigen vaardigheden ontwikkelen op het gebied van verzuimgesprekken? Volg dan de gratis e-learning of de incompany training Activerende Verzuimgesprekken

TEAM
EST. 2001
WERKLUST

TEAM
EST. 2001
WERKLUST

085 060 17 15
info@teamwerklust.nl
teamwerklust.nl