



## Praktische oplossingen voor werknemers ter bestrijding van stress op het werk en de onderliggende oorzaken

### Inleiding

Meer dan een op de vier werknemers in de Europese Unie gaat gebukt onder stress op het werk. Iedereen is betrokken bij dit probleem – werkgevers, werknemers en onze maatschappij – aangezien het kan leiden tot gezondheidsproblemen, hoger ziekteverzuim en een lagere productiviteit en verminderd concurrentievermogen. Daarom is het thema voor de Europese Week voor de veiligheid en de gezondheid op het werk 2002 'Werken aan stress'.

### Voor wie is deze factsheet bestemd?

Iedereen kan getroffen worden door stress op het werk. Deze factsheet geeft aan werknemers informatie en suggesties ter bestrijding van stress op het werk en de onderliggende oorzaken. U bent bijvoorbeeld een manager of chef, u werkt op kantoor, u bent technicus, of een productiemedewerker: stress op het werk kan aanzienlijke gevolgen hebben voor uw privé-leven. Deze factsheet dient bijgevolg ook om familieleden en vrienden hulpmiddelen aan te reiken om u te steunen. Bijzonderheden over het verkrijgen van nadere informatie staan aan het eind van deze factsheet.

### Wat is stress op het werk?

*Stress op het werk ontstaat wanneer de eisen die de werkomgeving stelt, het vermogen van de werknemer hier mee om te gaan te boven gaan.*

Stress is geen ziekte maar indien deze intens is en gedurende een lange tijd doorgaat kan deze leiden tot geestelijke en lichamelijke kwalen (zoals depressie, zenuwinzinking en hartziekte). Werken onder enige druk kan leiden tot betere prestaties en voldoening geven wanneer uitdagende doelstellingen worden behaald. Wanneer de eisen en druk te zwaar worden kunnen ze aanleiding geven tot stress. Stress kan veroorzaakt worden door problemen op het werk of daarbuiten of door beide. Deze factsheet gaat over stress op het werk – stress die door het werk wordt veroorzaakt of daardoor wordt verergerd.

### Wat zijn de oorzaken van stress op het werk?

Stress kan worden veroorzaakt door de manier waarop de werkzaamheden zijn georganiseerd op uw werk en door de werkzaamheden die u verricht. De volgende factoren kunnen leiden tot stress op het werk:

- de *sfeer* (of 'bedrijfscultuur') op uw werkplek en de manier waarop er met stress wordt omgegaan;
- de *eisen* die aan u worden gesteld. Heeft u te veel of te weinig werk en wordt u blootgesteld aan fysieke gevaren zoals gevaarlijke chemische stoffen of lawaai;
- *controle* – in welke mate heeft u invloed op de manier waarop u uw werk uitvoert;
- *relaties* op uw werk, met inbegrip van de aanwezigheid van pesterijen;
- *verandering* – in welke mate wordt u op de hoogte gehouden van veranderingen en of deze goed gepland zijn;
- *rol* – hoe duidelijk is het voor u wat uw werkzaamheden zijn en of er conflicten bestaan;
- in hoeverre wordt u *gesteund* door collega's en leidinggevenden;
- *opleidingen* om u de voor uw werk benodigde vaardigheden te verschaffen.

### Wat moet mijn werkgever doen om stress op het werk te verminderen?

Uw werkgever is wettelijk verplicht uw gezondheid en veiligheid op het werk te beschermen. Arbeidsinspecteurs helpen ervoor te zorgen dat werkgevers dit doen. Uw werkgever moet de oorzaken van stress op het werk vaststellen, de risico's inschatten en preventieve maatregelen nemen om te voorkomen dat werknemers ziek worden. U of uw vertegenwoordiger moet worden geraadpleegd over veranderingen op de werkplek die invloed hebben op uw gezondheid en veiligheid, met inbegrip van die veranderingen die tot stress op het werk kunnen leiden.

U moet meewerken door de regels na te leven en te helpen bij het opsporen van problemen en het voorstellen van mogelijke oplossingen.

*Denk eraan dat stress op het werk een symptoom is van een organisatorisch probleem en niet de zwakte van een individu!*

### Bestaat er op mijn werk een probleem met stress?

Met behulp van uw antwoorden op deze vragen kunt u vaststellen of er daadwerkelijk een probleem bestaat:

#### Sfeer

Heeft u de indruk dat u lange dagen moet maken om uw werk te behouden of promotie te maken?

Wordt stress als een zwakte beschouwd of wordt het serieus genomen?

Worden uw werk en suggesties gewaardeerd?

Bestaat er constant druk om meer te doen en/of sneller te werken?

#### Eisen

Moet u te veel werk in te korte tijd verrichten?

Vindt u uw werk te moeilijk?

Geeft uw werk voldoening?

Verveelt uw werk u?

Is er teveel lawaai op uw werk, is de temperatuur aangenaam en hoe zit het met ventilatie en licht?

Maakt u zich zorgen over gevaren op uw werkplek, zoals het gebruik van chemicaliën?

Voelt u zich bedreigd door geweld van klanten, cliënten of het publiek?

#### Controle

Kunt u zelf de manier bepalen waarop u uw werk uitvoert?

Wordt u bij de besluitvorming betrokken?

#### Verhoudingen

Heeft u een goede verstandhouding met uw chef?

Hoe zijn de relaties met collega's, of medewerkers indien u werkzaam bent als manager?

Wordt u gepest door iemand op uw werk, bijvoorbeeld door beledigingen, door agressief gedrag of door machtsmisbruik door uw chefs?

Wordt u gepest vanwege uw huidskleur, geslacht, etnische afstamming, handicap, enz?

#### Verandering

Wordt u geïnformeerd over veranderingen op uw werk?

Wordt u betrokken bij de verandering van uw werkzaamheden?

Krijgt u ondersteuning bij veranderingen?

Hebt u het gevoel dat er te veel verandert of juist te weinig?



### Taken

Heeft u duidelijkheid over uw werkzaamheden en uw verantwoordelijkheden?  
Verricht u taken die niet bij uw functie behoren?  
Vervult u ooit tegenstrijdige rollen?

### Ondersteuning

Krijgt u steun van uw chef en collega's?  
Krijgt u lof wanneer u uw werk goed doet?  
Krijgt u opbouwende kritiek of heeft u het gevoel dat u alleen maar bekritiseerd wordt?

### Opleiding

Beschikt u over de juiste vaardigheden om uw werk te doen?  
Wordt u aangemoedigd uw vaardigheden te ontwikkelen?

#### Indicaties van stress op het werk waarop u alert moet zijn:

- verandering van stemming of gedrag bijvoorbeeld, problemen met collega's, geïrriteerd en onzeker zijn, problemen met het uitvoeren van de werkzaamheden;
- gevoel er niet tegen opgewassen te zijn of de controle te verliezen;
- grotere alcohol- en sigarettenconsumptie, zelfs overgaan tot het gebruik van illegale drugs;
- gezondheidsklachten zoals regelmatig hoofdpijn hebben, slaapstoornissen, hartklachten en maagproblemen.

### Wat moet ik doen om stress op het werk aan te pakken?

Uw werkgever is verantwoordelijk voor het voorkomen van stress op het werk. Voor het beste resultaat dient u echter *samen te werken* met uw werkgever, manager en vakbonds- of andere werknemersvertegenwoordiger. Enige ideeën:

- praat bij problemen met uw werkgever, vakbonds- of andere werknemersvertegenwoordiger; is het moeilijk direct naar uw werkgever te gaan dan kan uw vertegenwoordiger deze kwestie voor u aan de orde stellen;
- help met het vaststellen van problemen, mogelijke oplossingen ervoor te vinden en uit te vinden hoe deze ten uitvoer kunnen worden gelegd indien u betrokken bent bij de risicobeoordeling inzake stress door uw werkgever. Bovenstaande vragen moeten helpen om problemen vast te stellen en om na te denken over oplossingen voor uw werkplek;
- help met het nagaan of bepaalde oplossingen doeltreffend zijn;
- bespreek uw situatie met de arbodienst (preventiedienst) of de eventuele dienst die werknemers bijstand verleent;
- blijken al deze opties niet effectief te zijn neem dan voor nader advies contact op met de arbeidsinspectie;
- bezoek uw arts indien u zich zorgen maakt over uw gezondheid.

Ideeën om samen oplossingen te vinden voor stress op het werk:

#### Sfeer

- ✓ Probeer met constructieve ideeën te komen voor de manier waarop zaken kunnen worden verbeterd.

#### Eisen

- ✓ Stel prioriteiten in uw werk. Indien er te veel werk is, stel voor wat niet gedaan kan worden, wat kan blijven liggen of doorgegeven kan worden aan anderen zonder dat zij te veel belast worden.
- ✓ Informeer uw manager, vakbonds- of andere werknemersvertegenwoordiger indien u het gevoel krijgt dat u het niet meer aan kunt en kom met voorstellen hoe de situatie kan worden verbeterd.
- ✓ Stel nieuwe taken voor indien u meer afwisseling wilt.
- ✓ Vraag meer informatie over gevaren en voorzorgsmaatregelen op uw werkplek indien u zich zorgen maakt.
- ✓ Zorg ervoor de relevante regels na te leven voor zover die er zijn.

#### Controle

- ✓ Vraag meer verantwoordelijkheid bij het plannen van uw eigen werk.
- ✓ Vraag betrokken te worden bij de besluitvorming omtrent uw werkomgeving.

#### Relaties

- ✓ Bent u van mening dat u gepest wordt, onderneem dan vroegtijdig actie door met uw manager, werknemersvertegenwoordiger of een andere collega die u steunt te praten. Maakt uw manager deel uit van het probleem, probeer dan eens te praten met zijn manager. Wees bereid uw bewering met bewijs te staven; dit kan inhouden dat u een dossier bijhoudt met bijzonderheden over de keren waarop pestereien hebben plaatsgevonden.
- ✓ Zorg ervoor dat uw gedrag naar anderen toe altijd als een goed voorbeeld dient.

#### Verandering

- ✓ Vraag informatie over veranderingen – hoe deze invloed hebben op u, wat de planning is en wat de mogelijke voor- en nadelen zijn.

#### Taken

- ✓ Praat met uw manager indien de verantwoordelijkheden in uw functie niet duidelijk zijn; vraag zo nodig een nieuwe functieomschrijving.

#### Steun

- ✓ Vraag feedback over de manier waarop u uw functie vervult. Krijgt u kritiek vraag dan of er in plaats daarvan suggesties kunnen worden gegeven.

#### Opleiding

- ✓ Bent u van mening dat u uw vaardigheden moet ontwikkelen, kom dan met een voorstel hoe u dit kunt doen.

Werken aan het verbeteren van uw levensstijl zal eveneens bijdragen. Dit zal het probleem niet oplossen maar moet bijdragen aan het vermijden of verminderen van de schade. Tot deze verbeteringen behoren gezonder eten, meer bewegen, alcoholgebruik beperken tot een aanvaardbaar niveau, minder roken of stoppen met roken en een goede relatie onderhouden met familie en vrienden.

### Wat moet ik doen na een aan stress gerelateerde ziekte?

Ook in dit geval dient u te praten met uw werkgever en vakbonds- of andere werknemersvertegenwoordiger over de oorzaak van uw ziekte en de manier waarop u verdere problemen kunt voorkomen. Probeer dit te doen alvorens uw werkzaamheden te hervatten indien u afwezig bent geweest, of zo spoedig mogelijk na uw terugkomst.

### Hoe kan ik mijn collega's, familieleden of vrienden helpen indien zij te maken hebben met stress op het werk.

Steun helpt. Moedig uw collega, familielid of vriend aan allereerst de problemen te bespreken met zijn manager, vakbonds- of andere werknemersvertegenwoordiger. Maakt de manager onderdeel uit van het probleem dan kunt u wellicht uw collega vertegenwoordigen of wijzen op een andere manager die in dit geval kan helpen. Het helpt altijd om mogelijke oplossingen voor het probleem te vinden en u kunt hierbij een rol vervullen.

### Waar kan ik informatie vinden over stress op het werk en de onderliggende oorzaken?

Meer informatie is beschikbaar op <http://osha.eu.int/ew2002/> Hier zijn andere factsheets in deze reeks over stress, pesten en geweld op het werk beschikbaar.

De website van het Agentschap is: <http://agency.osha.eu.int>