

# TE HOGE WERKDRUK? PRAAT ER EENS OVER!



## Werkdruk of gezonde stress?

Heb je wel eens het gevoel dat het werk je te veel wordt? Dat je het even niet meer aankunt? En wat doe je dan? Stressen of trek je aan de bel? Te veel stress maakt ziek. Aan de bel trekken bij collega's of je leidinggevende is veel gezonder. Zo is er meer wat je zélf kunt doen tegen werkdruk.

## Arbobewust denken en doen voorkomt verzuim

Deze tien werkbladen maken het jou en je collega's makkelijker om stil te staan bij werkdruk en stress op de groep. Let wel: werkdruk is niet altijd ongezond. Sommigen functioneren beter onder lichte spanning. We hebben het hier over een te hoge werkdruk, waardoor jij of je team niet goed functioneren.

## Spelregels

- De opdrachten op de werkbladen voer je alleen uit of in teamverband. Kies de werkvorm die het best bij jullie situatie past.
- Bepaal in overleg welke opdrachten jullie gaan uitvoeren. Sla bedreigende opdrachten over.
- Grijp in als je vindt dat gesprekken (te) persoonlijk (dreigen te) worden.
- Iedereen moet zich kunnen uitspreken. Bepaal samen wie het gesprek zal leiden: je leidinggevende, een collega...?

## Waar gaan jullie het over hebben?

Hieronder staan tien uitspraken. Bij elke uitspraak hoort een werkblad met vragen en opdrachten.

- **Stresskip of niet?**
- **Werkdruk laat je niet koud**
- **Ga terug naar de bron**
- **Trek meteen aan de bel!**
- **Ik overzie het niet meer!**
- **Je bent vast niet de enige...**
- **Let op signalen!**
- **Geen woorden, maar daden**
- **Anders is ook goed**
- **Kom voor jezelf op**

Kies een uitspraak, pak het bijbehorende werkblad en ga met elkaar in gesprek. Meer tijd nodig? Misschien is het mogelijk om een themamiddag over verzuim te organiseren. Succes!



Meer weten over de aanpak van psychische belasting en werkdruk in de gehandicaptenzorg?  
Lees de folder 'Stresskip? Of kun jij je ei wel kwijt?'  
Vraag ernaar in je instelling.

## COLOFON

Concept, redactie, vormgeving en productiebegeleiding: Ca[t]shuis bv, Ulvenhout. De inhoud is samengesteld i.s.m. de Klankbordgroep Psychische belasting gehandicaptenzorg © 2003/1 STAG

Voor deze uitgave is dankbaar gebruikgemaakt van het werkboek 'Werkdruk op de werkvloer; dynamiet of dynamiek', Vereniging Gehandicaptenzorg Nederland, 1999.

# STRESSKIP OF NIET?



## Heb jij er ook last van?

Geef antwoord op de volgende vragen:

1. Heb jij wel eens last van werkdruk?
2. Waar heb je dan precies last van?
3. Wat doe je om het gevoel van werkdruk tegen te gaan?

## Wat is werkdruk?

*Werkdruk is een moeilijk begrip. Het staat voor allerlei gevoelens, waarnemingen, opvattingen enz. Toch is het ook een bruikbaar woord: het dekt een hele reeks problemen en ongenoemens in het werk. Een goede definitie van werkdruk is niet te geven, want iedereen ervaart werkdruk op een andere manier. De één vindt werkdruk bijvoorbeeld 'lekker', de ander vindt het vervelend en heeft het gevoel dat je het werk nooit kunt doen zoals je zou willen. Wat is werkdruk volgens jou en je collega's?*

Bespreek het begrip werkdruk met je team:

1. Wat bedoelt je collega als die zegt dat de werkdruk op de afdeling te hoog is? En jij, wat versta je zelf onder werkdruk?
2. Sta ook stil bij:
  - de oorzaken en gevolgen van werkdruk
  - het verschil tussen een te hoge werkdruk en normale werkspanning.

## 'Werkdruk is lekker'

*Werkdruk is een subjectief begrip. Wat voor de één werkdruk oproept, vindt de ander juist prettig werken. Waar ligt voor jou de grens tussen lekker en niet lekker werken? Bespreek dit met je collega's.*

## Stresskip? Of kun jij je ei wel kwijt?

Bespreek deze vraagstelling.

Notities:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

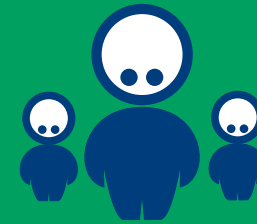
---

---

---

---

# JE BENT VAST NIET DE ENIGE...



## Ben je de enige?

Ga voor jezelf na en bespreek met je collega's:

1. Noteer drie problemen die bij jou de laatste paar weken het gevoel van werkdruk veroorzaakten. *Gebruik het geheugensteuntje onderaan deze kaart.*
2. Je bent vast niet de enige...  
Maak samen een toptien van werkdrukproblemen op de groep.
3. Heb jij geen of minder last van een probleem dat je collega bij 1 heeft genoemd, ga dan na waarom dat zo is. Misschien helpt het je collega ook.

## Invloed op werkdruk

Heb je het gevoel dat je zelf invloed kunt uitoefenen op de werkdruk?

1. Zo ja, hoe? Bespreek dit met je team.
2. Zo nee, waarom denk je dat?
  - Wat moet er veranderen wil je dat gevoel wel krijgen?
  - Wie hebben volgens jou wel invloed op het oplossen van werkdrukproblemen? Praat je erover met die mensen? Waarom wel of niet?

## Verwachtingen

Ga bij jezelf na:

1. Wat verwacht je van jezelf in je werk?
2. Wat denk je dat anderen (collega's, leidinggevenden, cliënten en ouders van cliënten) van je verwachten?
3. Vraag je collega's wat zij van jou verwachten. Strookt dat met je eigen gedachten? Welke conclusies kun je trekken?

## Geheugensteuntje

Werkdrukproblemen kunnen o.a. te maken hebben met: organisatie van het werk (taakverdeling, afstemming, ondersteuning enz.); manier van werken (planning enz.); apparatuur en materiaal (kwaliteit/aantallen); bezetting (aantal medewerkers, opleiding, werkervaring); organisatorische problemen (reorganisaties, informatievoorziening, procedures of communicatie); werkomgeving (inrichting, verlichting enz.).

Notities:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

# WERKDRUK LAAT JE NIET KOUD



## Sporen van werkdruk

Werkdruk laat z'n sporen na. Zo kunnen werkdruksituaties invloed hebben op:

- de zorg voor cliënten
- je gezondheid en welzijn
- je werkhouding en prestaties
- de bedrijfsvoering
- de werksfeer
- arbeidsverhoudingen/samenwerking

## Wat doet werkdruk met jullie?

Ga na met je team:

1. Heeft werkdruk ook voor jou invloed op de zes bovengenoemde categorieën?  
Noem bij elke categorie zo veel mogelijk concrete gevolgen. Wat betekent werkdruk bijvoorbeeld voor de zorg voor cliënten (te weinig aandacht, uit je slof schieten enz.) of voor de werksfeer (onbegrip, miscommunicatie enz.)?
2. Welke van de bovengenoemde gevolgen herken je (van jezelf of van collega's)?  
Geef voorbeelden. Ga ook na:
  - Wanneer had je daar voor het laatst mee te maken?
  - Benoem de achterliggende problemen en oorzaken.
3. Praat met elkaar over de ernst van werkdruk.

## Wat vind jij?

De volgende vier uitspraken gaan over de houding van sommige begeleiders in de gehandicaptenzorg:

1. Werkdruk hoort er nu eenmaal bij.
2. Cliënten eerst, dan wij!
3. Werkdruk, dat bepaal je zelf.
4. Ik ben regisseur van m'n eigen leven, geen slachtoffer.

Wat vind jij van deze uitspraken? Bespreek in je team wat je hierover kwijt wilt.

Notities:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

# LET OP SIGNALLEN!



## Alleen maar gespannen gezichten?

Is de sfeer op de groep gespannen? Heeft niemand tijd voor je? Nemen je collega's geen pauze? Dit kan duiden op werkdrukproblemen. Mogelijke signalen van werkdruk zijn:

*werk is regelmatig niet op tijd af*  
*alles wordt half gedaan*  
*tijdgebrek*  
*afspraken niet nakomen*

*veel irritaties*  
*ongeïnteresseerdheid*  
*vermoeide begeleiders*  
*lichamelijke klachten*

*onderling geklaag*  
*ontevredenheid*  
*hoog ziekteverzuim*  
*wantrouwen*

## Werkdruk laat mensen niet koud. Let dus goed op signalen!

Ga voor jezelf na en bespreek:

1. Merk jij wel eens dat werkdruk iets met je doet? Waar krijg jij zoal last van?
2. Hoe ga je *meestal* om met zulke signalen?
  - Waarom doe je dat zo?
  - Adviseer je die reactie ook aan je collega's?
3. Denk je dat je collega's het merken als jij gebukt gaat onder werkdruk?
  - Hoe merk je dat?
  - Praten jullie daar dan ook over?
4. En andersom? Merk jij wel eens dat een collega gebukt gaat onder stress?
  - Spreek je je collega daarop aan?
  - Helpt dat?

## Ik kan het werk toch niet laten liggen voor mijn collega's?

1. Denk jij dit vaak? Waarom?
2. Heb je er wel eens bij stilgestaan dat collega's het misschien helemaal niet erg vinden dat je wat werk laat liggen? Vraag het ze.
3. Heb je het gevoel dat je kunt terugvallen op collega's, en maak je daar ook voldoende gebruik van? Bespreek wat je hierover kwijt wilt.

Notities:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



# GA TERUG NAAR DE BRON

## Waar komt het werkdrukgevoel vandaan?

Voel jij werkdruk? Ga dan terug naar de bron: wanneer (in welke situatie) ontstond het gevoel van werkdruk? Pas als je precies weet waar een probleem vandaan komt, kun je oplossingen gaan bedenken.

Ga voor jezelf na:

1. Noteer drie problemen die bij jou de laatste paar weken het gevoel van werkdruk veroorzaakten. Deze vraag werd ook al gesteld bij opdracht 1 van het werkblad 'Je bent vast niet de enige...'. Heb je die vraag al eens beantwoord en spelen de problemen nog steeds? Pak je notities er nog eens bij.
2. Zoek naar de bron van elk werkdrukprobleem. Denk na over de dieper gelegen oorzaken. Zeg bijvoorbeeld niet 'ik heb last van het personeelstekort op de afdeling', maar noem een (of meer) situaties waarin je concreet merkte dat je last had van het personeelstekort. Ga per probleem na:
  - Wanneer precies voelde ik me overbelast? Welke specifieke gebeurtenis veroorzaakte dat werkdrukgevoel?
  - Waarom had ik er toen last van? Is er een vergelijkbaar moment waarop ik er geen last van had? Is er iets veranderd?

## Oplossingen

Vergelijk jouw bevindingen uit de vorige opdracht met die van je collega's. Wie in je team kampen met dezelfde of soortgelijke problemen als jij? Ga bij elkaar zitten en voer de volgende drie opdrachten samen uit.

1. Noemen jullie dezelfde oorzaken of zijn er verschillen? Bespreek dit.
2. Zoek per oorzaak naar oplossingen en sta stil bij de volgende vragen:
  - Wat moet er worden bereikt?
  - Hoe kan dat bereikt worden?
  - Met wie kan dat bereikt worden?
  - Op welke termijn kan dat bereikt worden?
3. Kan de eindoplossing niet binnen 3 maanden worden gerealiseerd? Verzin dan ook tussenoplossingen. Denk na over hoe jullie je in de tussentijd gaan behelpen.

Notities:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



# GEEN WOORDEN, MAAR DADEN



## Praten over oplossingen

*Is het probleem helder, dan is de tijd rijp om te praten over oplossingen.*

*Sta stil bij veel voorkomende werkdrukproblemen op jullie groep. Pak er eventueel het lijstje 'toptien werkdrukproblemen' bij (zie de kaart 'je bent vast niet de enige...').*

Ga na met je team:

1. Wat moet er precies veranderen? Benoem de knelpunten.
2. Is dat haalbaar? Wat is er allemaal nodig om een en ander waar te maken?
3. Met wie kan dat worden bereikt? Sta stil bij:
  - wat kun je zelf doen?
  - wat kunnen collega's doen?
  - wat kan de organisatie doen?
4. Hoeveel tijd gaat het kosten om oplossingen door te voeren?
5. Gaat het lang duren, zoek dan ook naar tussenoplossingen.

## Praten over oplossingen is één, in actie komen is twee

Hoe is het over het algemeen gesteld met de daadkracht op jullie afdeling? Blijft het bij praten over oplossingen of komen jullie ook echt in actie? Hoe komt dat?

## De oplossingen zijn uitgevoerd. Eind goed, al goed?

Ga na met je team:

Zijn jullie tevreden over de uitvoering van oplossingen? Gebruik deze checklist:

1. In welke mate is het probleem opgelost? Is het probleem hanteerbaar?
2. Wat (welk deel van het probleem) is nog niet (helemaal) opgelost?
3. Zijn er nog andere problemen boven water gekomen?
4. Wat gaan jullie doen om die (nieuwe) problemen op te lossen?
5. Welke maatregelen hebben goed gewerkt en welke niet?
6. Wat zijn de effecten van de oplossing op:
  - jullie gezondheid en welzijn
  - de kwaliteit van de zorg
  - de samenwerking met collega's
  - de bedrijfsvoering.

Notities:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

# TREK METEEN AAN DE BEL!



## **Werkdruk: niemand wordt er beter van**

*Van werkdruk wordt niemand beter: jij niet, de cliënt niet, en je werkgever niet. Daarom kun je het best meteen aan de bel trekken als je merkt dat het je allemaal te veel wordt. Er vooral in de wandelgangen over praten lost meestal niets op. Integendeel, dat zorgt vaak voor meer onrust.*

## **Het is me te veel!**

*Verdeel het team in subgroepjes van 2 – 3 personen. Bespreek:*

1. Wat doe je *meestal* als het je allemaal wat te veel wordt. Adviseer je die reacties ook aan je collega's?
2. Je *denkt* het werk niet aan te kunnen. Grijp je in om problemen voor te zijn of niet?
  - Wat doe je meestal?
  - Waarom doe je dat zo?
  - Schaam jij je wel eens om toe te geven dat je het werk even niet aankunt?
3. Vind je dat de instelling snel genoeg reageert op signalen van werkdruk?

## **Praten over werkdruk: de basis van elke oplossing**

Bespreek met je team:

1. Wordt er genoeg tijd besteed aan signalen van werkdruk en de achterliggende problemen tijdens het werkoverleg, functioneringsgesprekken en zorgplanbesprekingen?
2. In hoeverre ben je tevreden over die gesprekken als het gaat om:
  - frequentie (voldoende?)
  - inhoud (kwaliteit/praten jullie over oplossingen?)
  - timingGeef per item voorbeelden uit de praktijk om je mening toe te lichten.

## **Praat jij makkelijk met anderen?**

Ga voor jezelf na en bespreek met anderen wat je hierover kwijt wilt:

1. Praat jij gemakkelijk met je leidinggevende of collega's over problemen op het werk? Wanneer wel/niet? Geef voorbeelden. Met wie praat je het liefst en waarom?
2. Voel je je ook gehoord? Ofwel: wordt er genoeg gedaan met wat je vertelt?

Notities:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



# ANDERS IS OOK GOED



## Jij en verandering

Ga bij jezelf na en bespreek:

1. Hoe sta jij ten opzichte van verandering? Juich je veranderingen meestal toe of heb je liever dat alles bij het oude blijft? Hoe komt dat?
2. Noem veranderingen waar je echt last van had.
  - Weet je ook waarom je daar zo'n last van had?
  - Zijn die problemen nu opgelost?
3. Een verandering kan een hele verbetering zijn. Kun je daar voorbeelden van geven?

## Doorbreek vaste patronen en gewoontes

*Mensen zitten soms vastgeroest in patronen en gewoontes. Besef je dat je zelf ook dingen kunt veranderen? Een voorbeeld.*

*Vroeger moesten de cliënten van De Beuk allemaal op dezelfde tijd op de dagbesteding zijn. Dus was het elke ochtend stressen om iedereen op tijd te wassen, aan te kleden en eten te geven. Bas opperde dat ze enorm geholpen zouden zijn met flexibele begintijden. Die maatregel is nu ingevoerd. Dat geeft heel wat meer lucht.*

1. Sta jij wel eens stil bij de dagelijkse gang van zaken op je werk? Bijvoorbeeld bij het waarom van vaste patronen, ritmes, dagindelingen?
2. Sta stil bij vaste werkpatronen/gewoontes die jouw werkdruk opvoeren. Stel ze ter discussie als je denkt dat je gebaat bent bij verandering. Geef suggesties over hoe het anders, (nog) beter kan. Ga na:
  - of en hoe iets beter georganiseerd kan worden;
  - wat de voors en tegens daarvan zijn.
3. Bepaal nu met je team of jullie de voorgestelde veranderingen ook gaan/kunnen doorvoeren.

Notities:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



