

# Whitepaper Werkstress

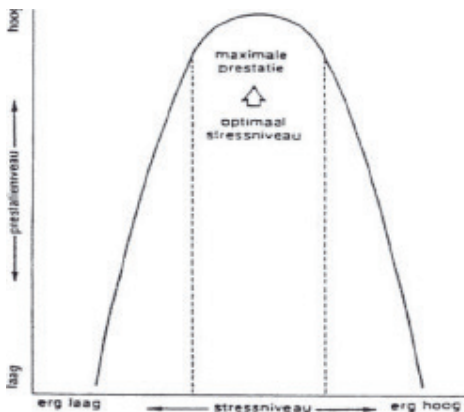
Wat is stress eigenlijk? En hoe ontstaat het? Stress kan belemmerend werken op je dagelijks functioneren. En andersom kan de manier waarop je dagelijks functioneert stress opleveren. Veel mensen hebben er in meerdere of mindere mate last van. Daarom heeft Zorg van Zaak uitgebreide informatie verzameld om je inzicht te geven in hoe het verschijnsel stress werkt.

## Wat is stress?

Als je iets gaat doen dat spannend is of veel concentratie vraagt, kun je stress ervaren wanneer je daar gevoelig voor bent. Je kunt denken aan het moment dat je bijvoorbeeld een lezing gaat geven voor een groot publiek of dat je in een gesprek goed moet luisteren naar wat er gezegd wordt. Je lichaam zorgt er dan voor dat het optimaal kan presteren. Je bloeddruk gaat omhoog, je polsslag wordt sneller, je ademhaling zwaarder, je gaat zweten en je spieren spannen zich. Deze vorm van spanning of stress is niet voor niets: het is een manier van het lichaam om zich voor te bereiden op een belangrijke taak. Het zorgt voor een verhoogde alertheid en verbetert zo je prestatievermogen en concentratie. Na het doen van de 'taak' vermindert deze spanning vanzelf weer. Dit is hoe gezonde stress werkt. Door deze stress raak je niet uit balans. Het is een tijdelijke spanning die vanzelf weer over gaat als de taak is afgelopen.

Gezonde stress kan veranderen in ongezonde stress, wanneer je teveel doet of wanneer je daar gevoelig voor bent. Wanneer je stressniveau hoog blijft en je lichaam niet meer tot rust komt, is er sprake van ongezonde stress. Bij mensen met stressklachten is de spanning vaak zo langdurig en in een zodanig hoge mate aanwezig, dat deze niet meer zakt wanneer een taak is afgerond. Nieuwe stress stapelt zich op de oude en je lichaam heeft niet genoeg tijd om bij te komen en te herstellen. Zo raak je uit balans. Dit zorgt ervoor dat je oververmoeid raakt, niet meer kunt ontspannen en dat je minder goed kan presteren.

Door bijvoorbeeld hoge werkdruk of het stellen van hoge eisen aan jezelf, kan het gebeuren dat je stress aanhoudt en het lichaam zich niet meer goed herstelt. Ook te veel doen en het niet aangeven van je grenzen kan ervoor zorgen dat de stress blijft. Aangevuld met andere stressfactoren in je omgeving kan dit zorgen voor langdurige spanning. Deze vaak hevige en langdurige vorm van stress heeft als resultaat dat je uitgeput raakt. Niet alleen teveel maar ook te weinig stress zorgt voor veel spanning, omdat je dan te weinig gemotiveerd bent. Iemand die graag hard werkt en goede ideeën heeft, maar te weinig verantwoordelijkheden krijgt, raakt gestrest.



Wanneer je op tijd ingrijpt en bewust wordt hoe spanning ontstaat, hoeft dit niet te gebeuren.

Er is een verschil tussen gezonde en ongezonde stress. Een optimaal niveau van stress helpt je goed te functioneren. Langdurige en te hoge stress is ongezond, het vergt te veel van het lichaam waardoor klachten ontstaan.

## Stressklachten

Hoe stressklachten ontstaan is goed voor te stellen door middel van een weegschaal met aan de ene kant draaglast en aan de andere kant draagkracht. De draaglast is de hoeveelheid stress waaraan je wordt blootgesteld. De draagkracht is de hoeveelheid stress die je kunt dragen. Wanneer de draaglast groter is dan de draagkracht, ontstaan stressklachten.



Wanneer de balans verstoord is en je veel stress ervaart krijg je met verschillende klachten te maken. Deze verschillen van persoon tot persoon. De één krijgt eerder last van maagklachten of hoofdpijn, terwijl de ander moeilijk in slaap kan komen. Grofweg zijn er drie categorieën te onderscheiden: lichamelijke klachten, psychische klachten en klachten met betrekking tot verandering in gedrag.

## De signalen

Hieronder volgt nu een lijst met mogelijke stress gerelateerde klachten, waarin je per categorie kunt aangeven waar jij last van hebt. Beantwoord je veel vragen met 'ja'? Dan loopt je een risico.

### Ik reageer anders dan ik normaal doe

- Meer klagen
- Met tegenzin aan het werk
- Snel prikkelbaar
- Sneller conflicten of ruzie met anderen
- Verwaarlozen van hobby's

- Veel buiten normale kantooruren werken
- Werk moeilijk los kunnen laten
- Zaken moeilijk bespreekbaar kunnen maken
- Smoesjes verzinnen om iets niet te hoeven doen
- Minder goed in staat om problemen op te lossen

## Ik denk anders dan ik normaal denk

- Dat lukt me toch nooit
- Dat doen zij om mij te pesten
- Hoe krijg ik die stapels met werk nog weg?
- Waarom kan ik alles in mijn eentje opknappen?

## Ik heb minder focus op het werk, ben minder taakgericht

- Klanten, patiënten, collega's klagen over mijn werk
- Langer dan normaal pauze nemen
- Veel verlof opnemen
- Niet naar werkoverleg komen
- Vergeet afspraken na te komen
- Te laat komen
- Veel onderling praten over 'de toestanden'
- Geen klussen aannemen die niet precies binnen de taakomschrijving passen
- Niet bereid tot na- of bijscholing
- Werk vooruit schuiven

## Ik heb diverse lichamelijke en/of psychische klachten

- Gespannen
- Prikkelbaar
- Minder concentratievermogen
- Slecht of onrustig slapen
- Sneller ergens tegenop zien
- Dingen vergeten
- Diverse pijnklachten (nek, rug, hoofd)
- Hartkloppingen, zweten

## Ik heb privé of werk-privé problemen

- Financiële problemen
- Relatieproblemen
- Gezinsproblemen
- Druk door mantelzorgtaken
- Belasting door woon-werkverkeer
- Druk door moeilijke afstemming werk- en privétaken
- Kinderopvang

## Signalen in het team

- Meer dan gemiddeld verloop, ziekteverzuim, intern verzuim
- Geen goede werksfeer
- Minder productiviteit, resultaten
- Klagen en mopperen met en over elkaar
- Geen goede feedback cultuur

## Van stress naar overspannenheid en chronische overspanning

Er bestaan verschillende gradaties in stressklachten, afhankelijk van de duur van de stress. Zo lopen spanningsklachten eerst over in overspanning en wordt het uiteindelijk een chronische overspanning (voorheen burn-out).

- **Spanningsklachten** komen veel voor. Ieder mens heeft er wel eens last van. Spanningsklachten zijn dus een betrekkelijk normaal verschijnsel en worden ook niet als 'ziekte' geduid. Door op een goede manier te kijken naar wat de spanningsklachten in de hand werkt en oplossingen daarvoor te realiseren, kunnen spanningsklachten worden gereduceerd.
- **Overspanning** is een door meerdere factoren bepaalde toestand die ontstaat als reactie op stress en die wordt gekenmerkt door:
  - 1 Het falen van het vermogen om stress het hoofd te bieden (controleverlies).
  - 2 Spanningsklachten, waaronder gevoelens van onmacht en demoralisatie.
  - 3 Een aanzienlijke verstoring van het sociaal functioneren. De stresssituatie houdt meestal al enkele maanden aan en kan gelegen zijn in de thuis- en/of privésituatie.
- **Chronische overspanning** werd vroeger burn-out genoemd. Chronische overspanning verschilt in lichte mate van overspanning. Chronische overspanning wordt vaak gekenmerkt door een langere aanloopperiode van één tot enkele jaren. Ook zien we als factoren die chronische overspanning in de hand werken vaak een combinatie van persoonlijke en werkeigenschappen. Deze combinatie van eigenschappen leidt tot chronische stressgevoelens en spanningsklachten en kan bij niet tijdige herkenning aanleiding geven tot chronische overspanning.

Het is belangrijk om in het achterhoofd te houden dat herstel van (chronische) overspanning wel mogelijk is.

## Oorzaken van stress

### Oorzaken in de werksituatie

Stress kan op veel verschillende manieren ontstaan. Veel mensen komen op hun werk in situaties waarbij ze stress ervaren. Er is veel verschil in de ernst en duur van dit soort stress en ook is deze op verschillende niveaus aanwezig.

- Zo zijn er dagelijkse stressoren die steeds weer gebeuren, maar eigenlijk kleine dingen zijn. Dit kan bijvoorbeeld het papier zijn in een printer dat steeds vastloopt of het dagelijks in de file staan. Het lijken onbenullige dingen, maar ze kunnen zeker veel stress veroorzaken.
- Van een ander niveau zijn de continue stressoren. Deze roepen over een langere periode stress op. Hierbij kun je denken aan vervelende werkomstandigheden of arbeidsverhoudingen, zoals een te hoge werkdruk of een te laag salaris, waarin op korte termijn niet echt verbetering lijkt te komen. Deze dingen vragen erg veel van je incasservermogen, juist omdat ze zo slepend zijn.
- Ook grote veranderingen kunnen veel stress veroorzaken. Het gaat hier bijvoorbeeld om een faillissement, een reorganisatie, overplaatsing, veranderingen in het werk, dreigend ontslag of gedwongen omscholing.

Dit soort situaties veroorzaken eigenlijk altijd en bij iedereen stress. Hoeveel invloed deze stress heeft is afhankelijk van hoeveel stress je ook nog in de privésituatie ervaart en hoe je ook met die stress omgaat.

### Oorzaken in de privésituatie

Vervelende ervaringen buiten je werk om hebben invloed op je weerbaarheid tegen stress. Wanneer je bijvoorbeeld een dierbare hebt verloren of iets anders ergs hebt meegemaakt dan zal dit invloed hebben op de mate waarin je stress ervaart. Een andere factor die invloed heeft op de ervaren stress is hoe je privésituatie eruit ziet. Als je bijvoorbeeld relatieproblemen, weinig sociale steun of een lastig kind thuis hebt, heeft dit invloed op hoe je op je werk met stress omgaat.

## Karakterinvloeden

Hoe kan het dat er van twee mensen met dezelfde baan en dezelfde werkdruk, er één last krijgt van stress en de ander niet? In het volgende stukje wordt uitgelegd hoe dat kan. Er wordt een onderscheid gemaakt tussen oorzaken in de persoon en oorzaken in de privésituatie.

Tussen mensen is er een verschil in gevoeligheid voor stress. Sommige mensen zijn niet van hun stuk te krijgen, terwijl anderen niet zo goed tegen stress kunnen. Voorbeelden van persoonlijkheidskenmerken die een rol kunnen spelen bij het ontstaan van stressklachten zijn:

- Perfectionisme
- Betrokkenheid bij andere mensen en bij de zaak
- Het stellen van hoge doelen
- Loyaliteit
- Doorzettingsvermogen

Dat stressklachten een teken van zwakte zijn, is niet waar. Juist de mensen die iedere werkgever graag in zijn bedrijf wil hebben, lopen het grootste risico op stressklachten. Het zijn juist de hardwerkende werknemers én mensen met een groot verantwoordelijkheidsgevoel die stressklachten ontwikkelen.

## Probleemhantering

Naast de verschillende persoonlijkheidskenmerken heeft iedereen zijn eigen manier om met lastige situaties om te gaan. Dit heeft invloed op hoeveel stress je ervaart. Voorbeelden van hoe mensen op verschillende manieren denken over problemen en ze aanpakken zijn:

- Problemen gelijk aanpakken óf de kat uit de boom kijken.
- Altijd de positieve kant van dingen inzien óf eerder problemen zien.
- Hulp vragen óf iets zelf proberen op te lossen.
- Afleiding zoeken óf met iets bezig blijven.

Geen van deze manieren van aanpak is goed of fout. Welke manier je gebruikt is afhankelijk van hoe je over dingen denkt. Vaak heb je niet eens door dat je een bepaalde strategie gebruikt. Of de gekozen strategie ook effect heeft, is van de situatie afhankelijk. De manier waarop je problemen aanpakt samen met je persoonlijkheid spelen een grote rol bij het wel of niet ontwikkelen van stressklachten.

## Samenvatting

Stress is een verhoogde staat van paraatheid van het lichaam. Het bereidt je voor op het uitvoeren van een belangrijke taak. Na deze taak herstelt het lichaam zich. Bij mensen met stressklachten gebeurt dit niet, waardoor deze staat van verhoogde paraatheid aanhoudt. Hierdoor ontstaan allerlei lichamelijke en psychische klachten. Voorbeelden van deze klachten zijn: hoofdpijn, vermoeidheid, slapeloosheid, angstigheid, piekeren en irritatie. Ook het gedrag kan veranderen door langdurige stress.

Er zijn verschillende gradaties in stress. In het begin kun je nog spreken van lichte stressklachten. Wanneer deze langere tijd aanhouden wordt het overspanning genoemd en als de klachten langer dan een jaar aanhouden spreek je van een burn-out.

Stressklachten kunnen ontstaan door verschillende zaken en op verschillende niveaus. Er zijn dagelijkse stressoren die iedere dag terugkomen, continue stressoren en grote veranderingen, die allemaal bronnen van stress kunnen zijn.

Naast de oorzaken op het werk kan er ook een bepaalde 'stressgevoeligheid' zijn. Deze kan worden veroorzaakt door persoonlijkheid en de manier waarop je omgaat met lastige situaties. Verder kunnen ook problemen thuis zorgen voor de nodige stress.

## Informatie en contact

Zorg van de Zaak gelooft in eigen regie. Omdat u uw mensen en organisatie het beste kent en weet wat er nodig is. Zorg van de Zaak biedt graag aanvullende kennis en diensten. Wij zorgen voor ondersteuning op die gebieden waar u misschien wat minder zicht op hebt of die u toch liever uitbesteedt. De Wet verbetering poortwachter, de privacyregels bij ziekte, de omgang met medische dossiers, een online verzuimportaal of de inzet van kerndeskundigen. Wij helpen u met het nemen van de eigen regie met trainingen en coaches voor leidinggevend.

Daarnaast beschikken wij over een succesvolle aanpak voor het eigen regiemodel: Werkhervattingsmanagement met scenarioplanning. Met onze uitgebreide providerboog bieden wij diverse interventies om werkhervatting te bespoedigen en medewerkers, beter en meer duurzaam te laten functioneren in werk. Of het nu het eigen of ander werk is. Maar wij kunnen ook helpen bij het inzetten van specialistische zorg, bijvoorbeeld voor werknemers met een verslaving, schuldproblemen, psychische, lichamelijke of werkproblemen. Zodat u geen risico's loopt en uw handen vrij heeft om ervoor te zorgen dat uw mensen optimaal functioneren en met plezier aan het werk gaan. Want daar geloven wij in. Meer informatie over de maatwerkregeling en eigen regie is te vinden op onze website. Of neem eens contact met ons op.

[www.zorgvandezaak.nl](http://www.zorgvandezaak.nl)  
[info@zorgvandezaak.nl](mailto:info@zorgvandezaak.nl)

Zorg van de Zaak  
Postbus 30514  
3503 AH Utrecht