

MiCare | 2020 Whitepaper

MENTALE BELASTING OP DE WERKVLOER [WERKSTRESS]

Omgaan met werkdruk en werkstress



Vita Simons, ergotherapeut

© 2020 MiCare Health

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch of door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming. Het gebruik van tekst als toelichting of ondersteuning bij artikelen, boeken en scripties is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld. Voor het verkrijgen van toestemming kunt u zich richten tot MiCare: info@micare-health.nl.

De informatie in dit whitepaper is uitsluitend bestemd voor zorgprofessionals. Dit whitepaper is niet geschikt voor cliënten en dient in geen geval aan cliënten ter beschikking worden gesteld.

MiCare Health

CBS-weg 15
6412 EX Heerlen

Telefoon: 045 785 14 80

E-mail: info@micare-health.nl

Website: www.micare-health.nl

INHOUDSOPGAVE

INHOUDSOPGAVE	3
INLEIDING	4
DEFINITIE.....	5
WERKDRUK EN WERKSTRESS	5
EMOTIONELE BELASTING	7
Vermoeidheid.....	7
WELZIJNSRISICO'S SIGNALEREN	8
WERKSTRESSOREN.....	8
Taakeisen/Taakonderbrekingen.....	8
(Rol)verwachtingen.....	9
GEVOLGEN WERKSTRESS	10
GEZONDHEIDSEFFECTEN	11
AANPAK MENTALE BELASTING	12
CONCLUSIE	14
OVER MICARE	15
LITERATUUR.....	16

INLEIDING

De meeste mensen brengen een groot deel van hun tijd op het werk door. Door automatisering en informatisering is het werk de laatste jaren mentaal steeds zwaarder geworden. Dit heeft ertoe geleid dat de werkdruk die werknemers ervaren de afgelopen jaren sterk is toegenomen. Hoe iemand in zijn of haar vel zit, de omgang met collega's, alsook een hoge werkdruk kunnen een bron van stress vormen. De werkgever is verplicht om werkdruk en grensoverschrijdend gedrag te voorkomen, maar ook de werknemer zelf draagt medeverantwoordelijkheid hiervoor.

Wanneer spreken we van werkdruk, en wanneer van werkstress? Wat houdt mentale werkbelasting in? Hoe ontstaat werkstress en hoe herkent u dit? In dit whitepaper beantwoorden we deze vragen. Daarnaast gaan we in op de gevolgen hiervan. Tenslotte leest u hoe organisaties mentale werkbelasting zo goed mogelijk kunnen voorkomen.

DEFINITIE

Mentale werkbelasting is een veelomvattend begrip. Het kan omschreven worden als de mate waarin een werknemer informatie verwerkt: denken en beslissen, herinneren (bewaren in geheugen) en emoties verwerken. Ook wordt vaak de term psychosociale arbeidsbelasting genoemd. Met psychosociale arbeidsbelasting worden tevens de stressoren bedoeld die invloed hebben op het functioneren.

WERKDruk EN WERKSTRESS

Werkdruk wordt gezien als een risico voor het welzijn en de productiviteit in een organisatie. Werkdruk hoeft niet altijd negatief te zijn; het is vaak ook nodig om prestaties te verbeteren.

Wanneer een werknemer de hoeveelheid werk binnen de gestelde norm of tijd voor een langere periode niet kan uitvoeren, is er sprake van werkdruk. *Werkdruk* is het gevolg van een disbalans tussen de werkbelasting en de belastbaarheid van de werknemer. Een disbalans kan betekenen dat er sprake is van onderbelasting of overbelasting (werkdruk). Een te hoge werkdruk kan klachten veroorzaken. Dit gebeurt met name wanneer hoge taakeisen worden gesteld en werknemers weinig regelmogelijkheden hebben.

Er kunnen verschillende oorzaken zijn die werkdruk veroorzaken. Er kan te veel werk zijn; er kan sprake zijn van een piekbelasting, maar ook kan er weinig ondersteuning in de werkzaamheden zijn. Organisatorische factoren, zoals plannen en prioriteren hebben ook invloed hierop, evenals persoonlijke factoren, zoals moeilijk nee kunnen zeggen, onzekerheid, perfectionisme, hoog verantwoordelijkheidsgevoel of problemen in de privésfeer.

Een hoge werkdruk heeft *werkstress* als gevolg. Het ervaren van werkdruk voor een langere periode kan leiden tot lichamelijke, motivationele, gedragsmatige en/of emotionele klachten. Een burn-out kan een gevolg zijn van een langdurige ervaring met een hoog stressniveau. Vaak hebben ook privéomstandigheden invloed. Werkstress is een arbeidsrisico wanneer een werknemer in de avonden, weekenden en nachten niet voldoende kan herstellen, ofwel uitrusten en ontspannen.



EMOTIONELE BELASTING

Naast werkdruk vormt emotionele belasting een risico voor werkstress. Onder *emotionele belasting* worden de gevolgen verstaan van agressie en geweld, seksuele intimidatie en/of pestgedrag. Deze ongewenste omgangsvormen komen steeds vaker voor. Het kan gaan om collegae, leidinggevenden, maar ook om andere mensen in het bedrijf. Met name in dienstverlenende sectoren is er regelmatig sprake van ongewenste omgangsvormen.

Een veilige werkomgeving is belangrijk voor de gezondheid van werknemers. Emotionele belasting kan namelijk leiden tot spanningen op de werkvloer. Hierdoor kunnen mensen vaak minder goed functioneren, waardoor de arbeidsproductiviteit en/of de kwaliteit van het werk daalt. Ook kan men psychische of lichamelijke klachten krijgen, zoals vermoeidheid, hoofdpijn en/of slaapproblemen. Op de lange termijn kan dit leiden tot ziekte, arbeidsongeschiktheid of verzuim.

Vermoeidheid

Werkdruk en emotionele belasting kunnen tevens tot vermoeidheid leiden. Vermoeidheid wil niet altijd direct betekenen dat er gezondheidsproblemen zijn. Wel heeft mentale vermoeidheid vaak invloed op de kwaliteit en efficiëntie van het werk. Door vermoeidheid neemt het vermogen om juiste informatie op te nemen en te verwerken af. Dit kan fouten tot gevolg hebben.

WELZIJSRISICO'S SIGNALEREN

Werkdruk en emotionele belasting worden beschouwd als risico's voor het welzijn van werknemers. Het is dan ook belangrijk om welzijnsrisico's tijdig te signaleren, met name wanneer deze invloed hebben op arbeid en werkstress. Welzijnsrisico's kunnen o.a. gesignaleerd worden door de werkinhoud/functie te analyseren. Hierbij wordt bijvoorbeeld gekeken of een functie een evenwichtige takenverdeling of voldoende autonomie heeft of voldoende organiserende taken bevat.

WERKSTRESSOREN

Er zijn verschillende werkstressoren. Voorbeelden van werkstressoren zijn:

- Hoge taakeisen;
- Frequente taakonderbrekingen;
- Onduidelijke (rol)verwachtingen;
- Slechte fysieke arbeidsomstandigheden;
- Monotoon werk;
- Slechte arbeidsverhoudingen.

Hieronder worden enkele stressoren nader toegelicht.

Taakeisen/Taakonderbrekingen

Afhankelijk van de functie van de werknemer vragen taakeisen fysieke inspanning, cognitieve inspanning als emotionele inspanning. Dit betekent dat er beroep wordt gedaan op de fysieke, cognitieve en emotionele belastbaarheid van de werknemer. Te hoge taakeisen kunnen leiden tot een disbalans tussen zowel de mentale als fysieke belasting en de belastbaarheid.

Te hoge taakeisen vragen overbelasting van de werknemer. Dit kan enerzijds te maken hebben met de belastbaarheid van de werknemer (de hoeveelheid en moeilijkheid die een werknemer aan kan). Anderzijds kan dit te maken hebben met de belasting die vanuit de werkplek wordt gevraagd (onverwachts werkonderbrekingen en/of te veel taken).

Naast overbelasting kan er ook sprake zijn van onderbelasting. Deze vorm van werkbelasting kan ook schadelijk zijn en stress veroorzaken.

(Rol)verwachtingen

Middels rolduidelijkheid kunnen verschillende stressoren worden voorkomen. Wanneer een werknemer weet wat van hem/haar wordt verwacht, kan hij/zij eigen prioriteiten stellen, zodat effectief gewerkt kan worden en rolconflicten vermeden kunnen worden. Een conflict is namelijk ook een belangrijke stressor. Conflicten zorgen ervoor dat eigen werkdoelstellingen, de uitvoering van werk en regelmogelijkheden worden geblokkeerd.

GEVOLGEN WERKSTRESS

Een te grote mentale belasting kan leiden tot ongelukken, slechte kwaliteit van werk, fouten, het niet of moeilijk afkrijgen van werk, gezondheidsklachten en/of irritatie. Wanneer er sprake is van langdurige werkdruk, zonder compensatie door rust, ontstaat er werkstress. Werkstress heeft gevolgen voor de gezondheid en zorgt voor mentale en fysieke klachten. Als gevolg van een te hoge werkdruk kunnen de volgende mentale klachten ontstaan:

- Vermoeidheid;
- Slapeloosheid;
- Piekeren;
- Somberheid;
- Overspannenheid;
- Burn-out.

Fysiek gezien zijn een verhoogde bloeddruk, hart- en vaatziekten, CANS-klachten, hoofdpijn en duizeligheid voorbeelden van gevolgen door werkstress.

Voor een werkgever en/of organisatie heeft werkstress ook gevolgen. Werkstress kan namelijk leiden tot ziekteverzuim. Daarnaast beïnvloedt werkstress de mate van plezier in het werk, zorgt het voor een verminderde concentratie en vergroot het de kans op ongevallen. Dit alles heeft weer invloed op de kwaliteit en productie van het werk.

GEZONDHEIDSEFFECTEN

Zoals we eerder hebben gezien, betekent vermoeidheid niet noodzakelijk dat er gezondheidsproblemen zijn. Vermoeidheid ontstaat wanneer de mentale inspanning te hoog is en het niet goed lukt om aan de mentale eisen die een taak stelt te voldoen. Wanneer de vermoeidheid aanwezig blijft, kan er sprake zijn van *langdurige vermoeidheid*. Men kan dan op den duur psychische aandoeningen, zoals overspanning, burn-out, depressie of angststoornissen ontwikkelen.

Overspanning en burn-out zijn beide stressgerelateerde aandoeningen. Wanneer een werknemer overspannen is, heeft hij/zij last van spanningsklachten waardoor werken niet mogelijk is. Bij een werknemer met een burn-out is er sprake van een chronische overspanning. Men is dan emotioneel uitgeput.

Depressie en angststoornissen kunnen het gevolg zijn van psychische vermoeidheid door werkdruk en/of emotionele belasting. Sociale factoren op het werk hebben vaak invloed op de ontwikkeling van een depressie.

Daarnaast hebben werkdruk en een hoge mate van stress invloed op het ontwikkelen van RSI-klachten.

AANPAK MENTALE BELASTING

Werkgevers hebben een grote rol bij het voorkomen en verminderen van arbeidsverzuim, zowel curatief als preventief. Gezondheidsklachten en chronische aandoeningen kunnen ontstaan op en door het werk en zijn te voorkomen. Het is daarbij van belang dat werkgevers niet alleen belastende factoren op het werk aanpakken, maar ook zelf de verantwoordelijkheid nemen voor een gezonde en prettige werkomgeving.

Volgens de Arbowet is de werkgever verplicht een beleid te voeren op het voorkomen en beperken van psychosociale arbeidsbelasting. De risico's van psychosociale arbeidsbelasting worden beoordeeld bij het opstellen van de risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E). Werkgevers zijn verplicht om risico's in kaart te brengen middels een RI&E. Op basis van conclusies uit dit onderzoek dient een plan van aanpak gemaakt te worden wat betreft de psychosociale arbeidsrisico's.

Daarnaast moet elk Nederlands bedrijf volgens de Arbowet maatregelen nemen om ongewenst gedrag (emotionele belasting) te voorkomen. Dit kan middels een protocol, gedragscode, alarmering, etc.

Verder is het voor elke organisatie belangrijk om preventieve maatregelen te nemen tegen ongezonde mentale belasting op de werkvloer. Deze maatregelen kunnen op organisatie- en individueel niveau bekeken worden. Zo kan een organisatie werkstressoren monitoren en ingrijpen bij een te hoge (mentale) werkdruk of arbeidsbelasting. Ook maatregelen gericht op het creëren van een balans tussen (mentale) belasting en de belastbaarheid

van de werknemer zijn belangrijk. Het verminderen van stressoren en het vergroten van energiebronnen staat hierbij centraal. Dit betekent:

- **Een duidelijke taak- en rolverdeling:** een werknemer dient op de hoogte te zijn van zijn/haar rol en de daarbij horende taakeisen en verantwoordelijkheden;
- **Regelmogelijkheden:** indien zich problemen voordoen, is het belangrijk dat er regelmogelijkheden zijn om deze zelf (of met hulp van anderen) op te lossen;
- **Ondersteuning en samenwerking:** een mogelijkheid tot samenwerking of ondersteuning zorgt voor een vermindering van mentale belasting;
- **Feedback:** wanneer een werknemer een terugkoppeling krijgt van de uitvoer van zijn/haar werkzaamheden, kan hij/zij hiervan leren.

Ook het kunnen omgaan met stressoren is een belangrijk onderdeel van (secundaire) preventie. Bijvoorbeeld middels scholingen en/of cursussen over assertiviteit, omgaan met stress of ontspanningstherapie.

CONCLUSIE

De werkdruk is de laatste jaren sterk toegenomen; alles moet sneller, beter en efficiënter. Steeds meer werknemers ervaren stress. Werkstress veroorzaakt o.a. vermoeidheid en kan daarmee invloed hebben op het welzijn van de werknemer alsook op de productiviteit. Stress kan uiteindelijk leiden tot ziekteverzuim.

Om ziekteverzuim te voorkomen, is het belangrijk om werkstress preventief aan te pakken. Dit kan onder meer middels een RI&E (voor wat betreft de psychosociale arbeidsrisico's) en een protocol of gedragscode ten aanzien van risico's voor emotionele belasting, alsook door het nemen van preventieve maatregelen om ongezonde mentale arbeidsbelasting op de werkvloer te voorkomen. Er zijn verschillende mogelijkheden om invloed uit te oefenen op de werkdruk. Zo kunnen organisaties aandacht besteden aan de hoeveelheid werk, de gezondheid van de werknemer en de herstelboefte, de (taak)belasting, inspraak en regelmogelijkheden, plezier in het werk, ontwikkeling, planning, hulpmiddelen, samenwerking en werktijden. Op organisatie- als op individueel niveau kunnen maatregelen worden genomen. Belangrijk hierbij is dat werkstressoren worden gemonitord en dat er tijdig wordt ingegrepen wanneer de werkdruk of arbeidsbelasting bijvoorbeeld te hoog is.

Daarnaast kunnen werknemers en leidinggevenden middels scholingen en/of cursussen met werkstressoren leren omgaan. Er zijn verschillende scholingen/cursussen op het gebied van assertiviteit, omgaan met stress en ontspanningstherapie.

OVER MICARE

MiCare publiceert regelmatig whitepapers over gezondheids- en werkgerelateerde thema's met als doel u te informeren over aandoeningen en behandelingen/aanpakken en daarmee cliënten/werknemers te helpen in hun gezondheid en hiermee verzuim zo goed mogelijk te voorkomen/beperken.

MiCare is een medisch specialistische zorginstelling, waarin zorg op maat wordt aangeboden voor volwassenen met fysieke en/of mentale klachten. Naast MiCare Werkt-trajecten biedt MiCare medisch specialistische revalidatie, basis en gespecialiseerde GGZ en eerstelijnsfysiotherapie, -ergotherapie, -diëtetiek en handtherapie.

Meer informatie over MiCare

MiCare, Jos Heuvelmans (directeur)

Telefoonnummer: 045 - 785 14 80

OP DE HOOGTE BLIJVEN?



www.micare-health.nl

info@micare-health.nl

Regelmatig verstuurt MiCare nieuwsbrieven over whitepapers, nascholingen en/of ontwikkelingen binnen MiCare. [Meld u aan voor onze nieuwsbrief.](#)

LITERATUUR

- Kuiper, C., Heerkens, Y., Balm, M., Bieleman, A. & Nauta, N. (2011). *Arbeid & gezondheid*. (2^e ed.). Houten, Nederland: Bohn Stafleu van Loghum.
- Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (z.d.). Psychosociale arbeidsbelasting (PSA). Geraadpleegd op <https://www.arboportaal.nl/onderwerpen/themas/psychosociale-arbeidsbelasting>
- Voskamp, P. (2008). *Basisboek ergonomie*. (1^e ed.). Groningen/Houten, Nederland: Wolters-Noordhoff; 2008.