



## BibliotheekWerk

### CHECKLIST SIGNALEN VAN WERKSTRESS VOOR DE WERKGEVER

Onderstaande signalen kunnen wijzen op werkstress op team- of organisatieniveau. De afzonderlijke signalen zijn elk op zich al reden genoeg om ze serieus te nemen en te kijken wat er verbeterd kan worden. Als drie of vier van deze signalen in combinatie met elkaar voorkomen, is dit reden om goed naar de oorzaken en verbetermogelijkheden van de signalen te gaan kijken, ter preventie van of het verminderen van werkstress.

#### Veranderde communicatie

- Minder open communicatie
- Gejaagd gedrag / geïrriteerd gedrag
- Slechter naar elkaar luisteren
- Frequent klaaggedrag, cynisme
- Gebruik van sterk emotioneel geladen woorden als 'vreselijk', 'ontzettend'
- Weinig deelname aan discussies tijdens overleggen

#### Veranderde besluitvormingsprocessen

- Beslissingen worden te snel en niet doordacht genomen
- Er wordt te lang gewacht met het nemen van beslissingen
- Er worden geen beslissingen meer genomen
- Ideeën worden van tafel geveegd nog voordat iemand is uitgesproken
- Mensen willen niet meer meedenken over nieuwe initiatieven
- Mensen worden sub assertiever en passiever, en laten de leider beslissingen nemen

#### Veranderde opstelling naar collega's

- Afnemende interesse in collega's
- Nauwelijks nog aandacht voor de problemen van collega's
- Ieder gaat meer voor zich werken, geeft geen hulp meer aan collega's
- Bepaalde collega's worden ontlopen
- Tolerantie en geduld jegens collega's neemt af, er ontstaan conflicten
- Overmatige reacties op fouten van collega's

#### Veranderde prestaties

- Werktempo lager
- Beduidend mindere prestaties dan vroeger
- Minder aanpassingsvermogen: problemen lijken groter dan voorheen
- Frequenter om hulp vragen
- Veel uitzendkrachten ingehuurd
- Meer fouten en klachten
- Werkvoorraden lopen op

#### Veranderde aanwezigheid

- Toename van kort, frequent ziekteverzuim
- Teamleden komen vaker te laat of gaan eerder weg

- Collega's vallen kort na elkaar uit: als de een hersteld is, valt de volgende uit omdat het werk van de collega moest worden opgevangen (domino-effect)
- Er wordt geen verlof meer opgenomen, er ontstaan 'verlofstuwmeren'
- Ongewenst verloop neemt toe

Een afdeling of groep medewerkers met werkstress kan daarnaast 'vechtgedrag' of vluchtgedrag' laten zien. Hieronder staat een aantal voorbeelden van dit gedrag:

**'Vechtgedrag':**

- fouten worden gebruikt om mensen afstraffingen te geven
- de werknemers hebben geen geduld meer voor elkaar, ze luisteren slecht naar elkaar
- ideeën worden van tafel geveegd nog voordat iemand is uitgesproken
- werknemers verwijten elkaar "er niks van te begrijpen"
- werknemers horen alleen flarden of fragmenten van wat een ander te zeggen heeft

**'Vluchtgedrag':**

- er doen maar weinig mensen mee aan discussies
- werknemers komen vaak te laat of zijn geregeld afwezig
- er doen maar weinig mensen mee aan discussies
- werknemers komen vaak te laat of zijn geregeld afwezig
- er worden overhaaste beslissingen genomen, of beslissingen worden juist voortdurend uitgesteld
- werknemers werken afzonderlijk, niet als een groep
- er wordt niet gepraat over problemen die andere werknemers ook hebben
- hoge mate van niet voor jezelf opkomen (niet assertiviteit)
- passiviteit: men laat de leider de beslissingen nemen

**Definities werkdruk en werkstress**

**Werkdruk**

Het ervaren van werkdruk betekent dat de balans tussen aan de ene kant de hoeveelheid werk (kwantitatieve belasting) en de eisen aan het werk (kwalitatieve belasting) die een werknemer verricht en aan de andere kant de hoeveelheid activiteiten (belastbaarheid) die hij of zij kan verrichten, zoek is.

**Werkstress**

De arbeidsomstandighedenwet definieert stress als een toestand die als negatief wordt ervaren en die lichamelijke, psychische of sociale gevolgen heeft. Bij werkstress komt deze stress voort uit het werk. Werkstress kan ontstaan door langdurige psychische overbelasting (werkdruk). Naast deze min of meer sluipende vorm van stress is er ook de acute stress reactie. Een ingrijpende emotionele gebeurtenis of een daad van agressie & geweld kan iemand danig uit evenwicht brengen. Ook de combinatie van hoge belasting op het werk met belasting in het privéleven kan stressklachten veroorzaken.