

WERK + DRUK = WERKDRIJK



Door : Arie van den Bos
In opdracht van : IVS Opleidingen
Opleiding : Sport- en Massagetherapeut
Cursistnummer : 02155
Oktober 2008

Inhoudsopgave

0. Voorwoord	blz. 3
1. Inleiding	blz. 4
2. Werkdruk, werklast en werkstress	blz. 5
3. Belastbaarheid beïnvloedende factoren	blz. 7
4. Effecten van stress op het individu	blz. 11
5. Van koele kikker tot HSP	blz. 14
6. Beweringen ten aanzien van werkdruk	blz. 16
7. Wat te doen ?	blz. 18
8. De rol van de sport- en/of massagetherapeut	blz. 19
9. Conclusie en aanbevelingen	blz. 21
10. Bijlagen	blz. 23

0. Voorwoord

Voor u ligt mijn scriptie, het resultaat van een aantal jaren studie en een aantal maanden lees- en schrijfwerk.

Deze scriptie dient als afstudeerproject voor de opleiding tot sport- en massagetherapeut bij IVS Opleidingen te Dordrecht.

Na een roerige periode in mijn leven startte ik in 2002 met de cursus sportmassage.

Als tegenhanger van mijn dagelijkse werkzaamheden sprak het vakgebied van de sport- en massagetherapie mij zeer aan.

Dit leidde tot mijn eerste vervolgmodule bindweefselmassage gevolgd door diverse andere modules voor sporttherapie en massagetherapie.

Inmiddels heb ik, naast mijn werk, op bescheiden schaal mijn eigen praktijk, die mij de mogelijkheid biedt de balans te vinden in de dingen die mij dagelijks bezighouden.

Zonder een aantal mensen om mij heen was de sport- en massagetherapie niet op mijn pad gekomen en had ik niet kunnen bereiken wat ik thans heb bereikt :

Dennis Drenthe, gedreven voetbaltrainer en -liefhebber.

Hij zag in mij de sportverzorger. Hij heeft bij mij het vuurtje ontstoken. Dat vuurtje smeulde enige tijd, werd na enige tijd aangewakkerd en dat zorgde ervoor dat ik startte met de cursus.

Jolanda van der Linden, sportverzorgster.

Bij haar mocht ik, tijdens mijn opleiding, meedraaien in de verzorging van voetballers. Zij was mijn mentrix tijdens mijn eerste zelfstandige werk als verzorger. Daarna hebben we nog enige tijd heel prettig samengewerkt.

In volgorde van opkomst : *Peter Burger, Lisette Dicke, Ad Scheepbouwer, Johan Jansen, Carel Schott, Corine Lodder, John Schott, Desiree Groen en Marita Versteeg, docenten van IVS Opleidingen.*

De een ben ik wat vaker tegengekomen dan de ander, maar allen worden gekenmerkt door een enthousiaste en motiverende wijze van overbrengen van kennis en omgaan met cursisten.

Lijdia, mijn vrouw en Sander, Crystel en Rens, mijn kinderen.

Zij hebben het moeten ontberen. Ik stak veel tijd in de studie, gevolgd door het werk als sportverzorger. Ik was er vaak niet of was niet beschikbaar.

Er was begrip en er waren geen klachten.

Allemaal HEEL HARTELIJK BEDANKT !

1. Inleiding

De gewijzigde Arbowet van 1 juli 2005 verplicht werkgevers zich te laten bijstaan door deskundige werknemers bij het uitvoeren van het arbobeleid. In de toelichting op de wet wordt deze deskundige werknemer de preventiemedewerker genoemd.

Om aan zijn wettelijke verplichtingen te voldoen heeft mijn werkgever vacatures voor (parttime-) preventiemedewerkers opengesteld.

Dankzij de gevolgde opleidingen tot sport- en massagetherapeut en mijn ervaringskennis op het gebied van burn-out werd ik in november 2007 benoemd tot preventiemedewerker met als aandachtsgebied werkdruk.

Vanaf die tijd heb ik mij verdiept in wat werkdruk is, hoe het kan ontstaan en wat het met mensen doet.

De visie die ik daaruit heb ontwikkeld heeft geleid tot de stelling :

WERK + DRUK = WERKDRUK

Deze visie wijkt af van wat gangbaar is in de literatuur, met name voor wat betreft de begripsomschrijving en oorzaak en gevolg.

Zowel de sport- als de massagetherapeut zal onherroepelijk te maken krijgen met cliënten die gehinderd worden door werkdruk, met bijbehorende fysieke en mentale klachten.

Om hun cliënten met raad en daad terzijde te staan is het goed om te weten hoe werkdruk kan ontstaan en wat stress met mensen doet.

Ik hoop dat deze scriptie hen inzicht geeft in de materie, zodat ze hun cliënten (beter) kunnen begrijpen en ondersteunen.

2. Werkdruk, werklast en werkstress

Met betrekking tot de begrippen *werkdruk*, *werklast* en *werkstress* zijn in de literatuur en op internet diverse definities te vinden. Hieronder geef ik van ieder begrip een voorbeeld van een definitie :

Werkdruk : "Werkdruk is de toestand die ontstaat wanneer een of meer medewerkers gedurende een langere periode de taak niet binnen de gestelde tijd of gestelde normen kunnen uitvoeren." ⁽¹⁾

"Van (negatieve, te hoge) werkdruk is sprake als werknemers (bij een gegeven bezetting) structureel niet kunnen voldoen aan de kwantitatieve of kwalitatieve normen en niets kunnen of mogen veranderen aan de problemen of storingen die daar achter zitten, aan de normen die gesteld worden of aan de bezetting" ⁽²⁾

Werklast : Al het werk dat een medewerker moet doen: hoeveelheid + moeilijkheidsgraad + kwaliteitsnormen + tempo (kwantiteitsnormen). Werklast wordt anders dan werkdruk beschouwd als neutraal begrip (een hoge werklast hoeft geen probleem te zijn als je voldoende tijd en capaciteiten hebt om die werklast aan te kunnen) ⁽³⁾

Werkstress : Door het werk veroorzaakte stress.

Stressor : Stressveroorzaker. Werkdruk is een mogelijke stressor. Maar ook andere vormen van 'gevaar' of 'bedreiging', zoals agressie op het werk, toekomstonzekerheid kunnen stressoren zijn.

Er zijn ook stressoren buiten het werk. Echtscheidingen en verhuizingen zijn bekende stressoren, maar ook een huwelijk kan een stressor zijn.

Stress : "Een algemeen syndroom met lichamelijke, motivationele, emotionele en gedragsmatige aspecten dat een reactie is op (psychische) overbelasting" ⁽⁴⁾
Stress uit zich veelal in hormonale reacties van het lichaam (adrenaline en andere stresshormonen), die lichaam en geest in staat moeten stellen zich te weren tegen de optredende overbelasting.

Psychosociale arbeidsbelasting (PSA) : Alle oorzakelijke factoren (stressoren) in de arbeidssituatie die langs psychologische en/of sociale weg een impact hebben op de werknemers ⁽⁵⁾

Regelmogelijkheden : De mate waarin een werknemer zelf de (werkdrukgerelateerde) factoren om hem heen kan beïnvloeden: pauzes, planning, taakstelling, werkmethode enz.

¹ Paul Ulenbelt, FNV (1992)

² R.Nelemans, TNO Arbeid (2000)

³ E. de Kleijn en K. Bosch, TNO Arbeid (november 2000)

⁴ Van Veldhoven e.a., 'Psychosociale arbeidsbelasting en werkstress in Nederland' (1999)

⁵ Van Veldhoven e.a., 'Psychosociale arbeidsbelasting en werkstress in Nederland' (1999)

De definitie van *werkdruk* gaat uit van de *werklast* (beïnvloed door tijd, kwantitatieve en kwalitatieve normen en bezetting) en het *regelvermogen*.

Veel leidinggevenden kijken ook met deze bril naar werkdruk. Naar mijn mening hoef je voor de mogelijkheid tot het ontstaan van werkdruk alleen te kijken naar de *stressoren* (belastbaarheid beïnvloedende factoren). In tegenstelling tot wat de definitie zegt is werkdruk op zich geen stressor, maar stressoren veroorzaken werkdruk.

Binnen het werk kunnen de werklast, het ontbreken van regelmogelijkheden en/of procedures belangrijke stressfactoren zijn die van invloed zijn op de prestaties. Maar er zijn veel meer stressfactoren die zorgen dat het werk, ook al is dat onder normale omstandigheden goed te doen, niet meer afkomt.

De stressfactoren kunnen op *fysiek-, emotioneel- en bewustzijnsniveau* hun invloed uitoefenen. (⁶)

De invloed van stress op het fysieke niveau heeft vooral te maken met het zenuwstelsel (spierspanning, pijn) en het hormoonstelsel (adrenaline, serotonine, cortisol).

De invloed op het emotionele- en bewustzijnsniveau heeft vooral te maken met resp. de reacties (emoties) en het gedrag (gedachten) van mensen.

Het belangrijkste is, dat door de invloed van de stressoren de belastbaarheid van mensen minder wordt en dus een als normaal geldende werklast een overbelasting kan worden.

Om die reden is naar mijn mening de in de vernieuwde ARBO-wet geïntroduceerde term *psychosociale arbeidsbelasting* te eng, wanneer het gaat om oorzaken van werkdruk.

Ik begrijp dat vanuit de ARBO-wet gekeken wordt naar de *arbeidsbelasting*, maar een meer algemene term als *psychosociale belasting* lijkt mij beter op zijn plaats, omdat elke belasting (arbeid en/of privé gerelateerd) van invloed kan zijn op de belastbaarheid en dus ook op de arbeidsprestaties.

De beleving van werkdruk is voor iedereen verschillend. Dit heeft te maken met wat stress met de verschillende persoonlijkheden doet en hoe de verschillende individuen daarmee omgaan. *Juist omdat stressbeleving zo persoonlijk is moeten signalen van werkdruk dus altijd serieus genomen worden.*

In de volgende hoofdstukken wordt verder ingegaan op de verschillende stressfactoren, wat stress met een mens kan doen en waarom mensen zo verschillend kunnen reageren.

Is werkdruk objectief ?

Soms merken leidinggevenden op dat werkdruk of werkstress subjectieve begrippen zijn of dat dit etiketten zijn die geplakt worden op een toestand die eigenlijk niet helder te definiëren is.

Uiteraard zijn er verschillen tussen medewerkers in gevoeligheid voor stress en de manier waarop ze hiermee omgaan. In die zin is werkdruk dus subjectief. De oorzaak voor die verschillen in gevoeligheid wordt in hoofdstuk 5 nader toegelicht.

Maar als medewerkers of chefs klagen over werkdruk, als de bedrijfsarts vaak klachten hierover hoort, of de ondernemingsraad dit, op basis van signalen uit de organisatie, als probleem naar voren brengt, dan is het zaak werkdruk serieus te nemen. Het is dan raadzaam om te achterhalen of de werknemers meer dan gemiddeld scoren op stressrisico's.

⁶ Ton van Gelder, Pyramide van Van Gelder.

3.0 Belastbaarheid beïnvloedende factoren

Volgens Van Gelder manifesteren de belastbaarheid beïnvloedende factoren (stress) die van invloed zijn op ons lichaam en onze geest zich op 3 niveau's : fysiek, emotioneel en bewustzijn.

De westerse wereld houdt zich vooral bezig met de fysieke aspecten van stress.

Hierbij richten we ons dan vooral op :

- de werklust, voor wat betreft de fysieke belasting
- de arbeidsomstandigheden, zoals :
 - de werkplek, voor wat betreft de ergonomie
 - de werkomgeving, voor wat betreft
 - geluid,
 - klimaat,
 - luchtvochtigheid
- (het gebrek aan) beweging

Vanuit de Chinese visie, dat ziekte en gezondheid worden beïnvloed door emoties kunnen we primair de link leggen naar :

- agressie en veiligheid
- werksfeer
- stijl van leidinggeven
 - omgang met de chef
- omgang met collega's
- emotionele gebeurtenissen
 - in het werk
 - in de privé sfeer

Maar er zijn meer aspecten van werkdruk betrokken bij het oproepen van emoties, die onze energie beïnvloeden en ons ziek kunnen maken.

De Indiase gedachte, dat mentale processen aan de basis staan van ziekte en gezondheid, zien we terugkomen in alle mogelijke veroorzakers van werkdruk.

Elke mogelijke belastbaarheid beïnvloedende factor kan bij ons gedachten oproepen die van invloed zijn op het ontstaan van ziekten.

Ziehier een holistisch model op een wel zeer westers fenomeen als werkdruk.

De VBBA (Vragenlijst Beleving en Beoordeling van de Arbeid, zie bijlage 2) is een lijst van meer dan 200 vragen over alle aspecten van werkdruk.

Deze vragenlijst is weliswaar volledig, maar minder goed bruikbaar in situaties waar een kort en bondig onderzoek gewenst is met een snel resultaat.

Ten behoeve van een binnen mijn bedrijf, op ad hoc-basis, uit te voeren onderzoek heb ik een vragenlijst samengesteld, die de onderstaande aspecten behandelt.

Aangezien het van toepassing zijn op een situatie en de daarbij behorende beleving van mensen niet altijd gelijk opgaan, vraag ik daar apart naar. De beleving kan in bepaalde situaties wel eens veel belangrijker zijn dan de validiteit van een situatie.

Het onderzoeksformulier is als bijlage 4 toegevoegd.

De aspecten die in het onderzoek aan de orde komen zijn :

- **Organisatie**
 - Regelgeving/procedures
 - Politiek/beleid
 - Financiering
 - Klanten (burgers, instellingen, opdrachtgevers)
 - Arbeidsvoorwaarden
- **Werklast**
 - Hoeveelheid werk
 - Beschikbare tijd
 - Aard van het werk
 - Agressie
 - Tijdsdruk
 - Arbeidsinhoud
 - Competenties
 - Ondergekwalficeerd
 - Overgekwalficeerd
 - Uitdaging
 - Regelmogelijkheden
- **Sfeer (arbeidsverhoudingen)**
 - Contact met leidinggevende
 - Stijl van leidinggeven
 - Nakomen afspraken
 - Omgang met collega's
 - Overnemen werkzaamheden
 - Samenwerking
- **Kantoor (arbeidsomstandigheden)**
 - Omgeving
 - Vast
 - Flex
 - Werkplek
 - Bureau
 - Pc
 - Telefoon
 - Klimaat
 - Temperatuur
 - Luchtvochtigheid
 - Geluid
 - Achtergrond (airco, apparatuur)
 - Voorgrond (gesprekken, werkgeluiden)

- **Privé omstandigheden**
 - Energie vergend
 - Emotionele gebeurtenissen (bv. scheiding, sterfgeval)
 - Hobbies/nevenactiviteiten (mentaal belastend)
 - Leefgewoonten (roken, drinken, (vr)eten, inactiviteit)
 - Energie gevend
 - Emotionele gebeurtenissen (bv. huwelijk)
 - Hobbies/nevenactiviteiten (mentaal versterkend)
 - Sport (vitalisatie, lifestyle, sport, gezond eten)

Wanneer we naar de diverse publicaties over werkdruk kijken, dan staat de werklust (de hoeveelheid werk) met stip boven aan de lijst van werkdrukverhogende factoren.

Als we ervan uitgaan dat overbelasting bijna altijd multifactorieel is, dan kunnen we ons afvragen of het terecht is dat de werklust bovenaan staat.

Als alles naar behoren verloopt, als er goede kaders zijn, dan is de werklust in het algemeen geen probleem.

Dit zou kunnen betekenen dat het met name die andere factoren zijn die ervoor zorgen dat de werklust een probleem wordt.

Enkele voorbeelden :

Binnenmilieu

Tot het binnenmilieu behoren lucht, klimaat, licht en geluid. Deze elementen in de werkomgeving bepalen mede hoe mensen zich voelen en hoe productief ze zijn.

Een slecht binnenmilieu is vaak oorzaak van gezondheidsklachten bij het personeel.

Hieronder enkele kengetallen voor de effecten van het binnenmilieu in kantoren op productiviteit en ziekteverzuim (¹ :

	Productiviteits-winst	Ziekteverzuim vermindering
Binnenmilieu als geheel goed	10-15%	2,5 procentpunt
Geen luchtvervuilingsbron	3-7%	1,5 procentpunt
Voldoende ventilatie	1-2%	0,5 procentpunt
Temperatuur regelbaar	2-3%	0,5 procentpunt
Temp. niet te hoog of te laag	7%	
Kamerkantoor (max. 4 pers)	2-4%	vermindering (*)
Goede verlichting	2-3%	
Daglichttoetreding		0,5 procentpunt
Goede beeldscherm-ergonomie	winst (*)	
Minder geluidhinder	3-5%	

*) Er is aangetoond dat er winst in productiviteit of vermindering van het ziekteverzuim is. De hoogte van de toename resp. afname kon echter niet exact vastgesteld worden.

Ongeveer 30% van de werknemers in een gemiddeld kantorgebouw geeft aan last te hebben van geluidhinder. 60% vindt geluidhinder de belangrijkste stoornisfactor op het werk en 10% voelt zich zelfs sterk gestoord door lawaai. Een te groot aantal werkplekken per werkruimte leidt tot geluidhinder en concentratieproblemen.

¹ BBA Binnenmilieu, Rotterdam

Ook hier weer enkele kengetallen :

Afhankelijk van de mate van communicatie en concentratie van de werkzaamheden hanteert men in de NEN 3438 verschillende waarden:

	Mate van communicatie	Mate van concentratie
Geen	80 dB(A)	80 dB(A)
Zeer gering	75 dB(A)	-
Gering	65 dB(A)	75 dB(A)
Gemiddeld	55 dB(A)	55 dB(A)
Ruim	45 dB(A)	-
Hoog	35 dB(A)	35 dB(A)

Ter illustratie :

Een gesprek tussen twee mensen levert een geluidniveau op van 40 – 60 dB(A). Dan is nog slechts een gemiddelde mate van communicatie en concentratie mogelijk.

Een normaal gesprek zou dan dus al hinderlijk storend kunnen zijn, laat staan een pittige discussie of een hoog oplopend telefoongesprek. Ruime of hoge mate van concentratie is dan al niet meer mogelijk.

De kantoortuin en het flexwerken heeft de laatste jaren een enorme vlucht genomen. In deze werkomgeving wordt men gedwongen gesprekken van collega's aan te horen.

Hoe zou het toch komen dat 60% van de werknemers in kantoren geluidhinder als belangrijkste stoorfactor op het werk noemt ?

Sfeer

Volgens meer dan de helft van de nederlandse kantoormedewerkers hebben, in volgorde van belangrijkheid, werkdruk (waarschijnlijk bedoelt men werklast), het slechte humeur van collega's en geur een negatieve invloed. ⁽²⁾

Hier valt dus winst te behalen.

Een goede sfeer op het werk heeft een goede invloed op de arbeidsbeleving.

Sociale steun van collega's, autonomie, ontwikkelings- en ontplooiingskansen en het krijgen van feedback worden door werknemers als belangrijke energiebronnen genoemd. ⁽³⁾

² Kluwer Arbo Online, bron ANP

³ Kluwer Arbo Online, bron ArboNed

4. Effecten van stress op het individu

Nogmaals de definitie :

Stress : "Een algemeen syndroom met lichamelijke, motivationele, emotionele en gedragsmatige aspecten dat een reactie is op (psychische) overbelasting"
Stress uit zich veelal in hormonale reacties van het lichaam (adrenaline en andere stresshormonen), die lichaam en geest in staat moeten stellen zich te weren tegen de optredende overbelasting.

Elke definitie van stress, ook deze, gaat uit van een noodzakelijke aanpassingsreactie van het lichaam op een lichamelijke of psychische verstoring van het evenwicht.

Wat zorgt nu uiteindelijk voor de hormonale reacties ?

Zodra onze hersenen een mogelijke bedreiging registreren (dat gebeurt in de amygdala, een amandelvormige structuur in de hersenen) slaat het hele organisme alarm. Stresshormonen adrenaline en noradrenaline worden ogenblikkelijk afgescheiden door resp. de bijniemerg en de locus coeruleus (LC), die zich in de hersenstam bevindt en de basis is van het orthosympatisch systeem (¹).

Hierdoor :

- versnelt het hartritme, nodig om bloed naar de spieren te pompen
- de ademhaling wordt sneller en oppervlakkiger, want de spieren kunnen de zuurstof goed gebruiken
- de huidbloedvaatjes trekken samen om geen bloed te verspillen (vandaar verschijnselen als wit wegtrekken en koude handen)
- het bloed wordt dikker, om bloedverlies te voorkomen bij een verwonding
- de zweetafscheiding neemt toe, een uitstekende remedie om tijdens het vechten of vluchten niet oververhit te raken

Na de alarmfase komt er een tweede fysiologisch systeem op gang, waarbij ditmaal de bijnierschors nauw betrokken is. Het cruciale hormoon dat nu wordt afgescheiden is cortisol (dit hebben wij vaker gehoord tijdens de opleiding !). De voornaamste rol van cortisol is ervoor te zorgen dat we op langere termijn het hoofd kunnen bieden aan de bedreigende situatie, onder meer door de *bloedsuikerspiegel te verhogen*. Die brandstof heb je immers broodnodig. Eén van de ingrijpende gevolgen van de cortisolproductie is ook de *onderdrukking van de activiteit van het immuunsysteem*, dat via ontstekingsprocessen weerstand biedt tegen lichaamsvreemde stoffen en ook kankercellen bestrijdt.

Dat gebeurt niet zonder reden. Wanneer alle energie nodig is om te vechten of vluchten, kunnen herstelprocessen, zoals ontstekingsreacties die de wondgenezing bevorderen, of verdedigingsprocessen op de lange termijn, bijvoorbeeld tegen tumoren, wel even wachten Dit tweede systeem komt vooral in werking wanneer niet gekozen wordt of niet gekozen kan worden tussen vechten of vluchten :

- bijvoorbeeld wanneer er sprake is van verlammeende angst.
- of je merkt niet direct dat je je in een onveilige situatie bevindt.
- of wie kent niet die houding van 'dat kan ik wel aan, zo stressgevoelig ben ik niet' en vervolgens ontken je de stresssituatie waarin je verzeild bent geraakt. Je bent dus als het ware niet in staat om de effecten van een mogelijke bedreiging weg te nemen; er rest je dan weinig anders dan je te schikken en aan te passen.

¹ Zie bijlage 3 voor een overzicht van het zenuwstelsel

Na de alarmfase en de daaropvolgende reactie (fight or flight) die de stressfactoren heeft moeten wegnemen dient de rust weer te keren en behoren de hormoonspiegels weer tot een normaal niveau te dalen. Dit evenwicht in het stress-systeem wordt 'allostasis' genoemd, te vergelijken met de bij de therapeut meer bekende toestand 'homeostasis'.

De cortisolspiegel fluctueert in het verloop van de dag. Onder normale omstandigheden houdt het lichaam de cortisolafgifte onder controle en reguleert het de hoeveelheid cortisol in het bloed. De cortisolstofwisseling heeft een cyclus van ongeveer 24 uur en kent de laagste spiegel rond middernacht tot 02.00 uur in de vroege ochtend. Daarna stijgt de spiegel relatief snel met een top zo rond 08.00 uur in de morgen (tijd om op te staan!) waarna er weer een snelle afname is tot een uur of 11. Daarna volgt een geleidelijke afname gedurende de dag en avond. Vanaf een uur of twee 's nachts stijgt de cortisolspiegel weer om je te helpen wakker te worden zodat je je weer kan voorbereiden op een volgende dag.

De hippocampus is verantwoordelijk voor de controle op de aanmaak van cortisol. In eerste instantie wordt de cortisolproductie onder invloed van de hippocampus gestart. In tweede instantie geeft de hippocampus een negatieve respons, waardoor de cortisolproductie stopt. Langdurige stress heeft tot gevolg dat de neuronen van de hippocampus 'verschrompelen'.

Bij chronisch depressieve mensen is door middel van beeldvormingsonderzoek een duidelijk kleinere hippocampus vastgesteld. ⁽²⁾

Dit zorgt ervoor dat de cortisolreceptoren van de hippocampus minder goed werken en de negatieve respons, het stopmechanisme, niet goed meer functioneert, met als gevolg een ook in rustsituaties te hoge cortisolspiegel.

Het positieve effect van cortisol op de korte termijn heeft een negatief effect op de lange termijn. Wetenschappelijk onderzoek heeft aangetoond dat een chronisch verhoogde cortisolspiegel in verband gebracht wordt met overgewicht, overgevoeligheid, diabetes, vermoeidheid, depressie, slechte stemmingen, onregelmatige menstruatie, verminderd libido en de Ziekte van Alzheimer.

Wanneer het hormoonstelsel te veel of chronisch geactiveerd wordt kan dat leiden tot een gehele ontregeling van het hormoonstelsel wat weer kan leiden tot een geleidelijke en progressieve verslechtering van de algemene gezondheid en conditie.

² Boudewijn van Houdenhoven, 'In wankel evenwicht' (maart 2005)

Er is een relatie te leggen tussen een chronisch verhoogde cortisolspiegel en de onderstaande metabolische processen :

Metabolische effecten	Chronische gezondheidseffecten
Toegenomen eetlust, spierafbraak, toegenomen vetopslag	Obesitas (overgewicht)
Verhoogde cholesterol en triglyceriden (vetten in het bloed)	Hart- en vaatproblemen
Verhoogde bloeddruk	Hartproblemen
Overprikkeling van de neurologische hersenfuncties (m.b.t. dopamine en serotonine)	Depressie, gevoelens van ongerustheid en opgejaagheid
Atrofie (verschrompeling) van hersencellen	Ziekte van Alzheimer
Insuline resistentie en een verhoogde bloedsuikerspiegel	Diabetes
Versnelde botontkalking	Osteoperosis
Vermindering van testosteron en oestrogeen	Verlaging van het libido (minder zin in seks)
Onderdrukking van het immuunsysteem	Vaak verkouden/ griep/ allerlei infecties, ziektes en soms ook sommige soorten kanker
Verminderde werking van neurotransmitters in de hersenen	Concentratiestoornissen en vergeetachtigheid
.....en misschien nog wel veel meer??	

Als we aannemen dat velen genoeg stress hebben, is dat dan werkelijk een slechte zaak? Sommige mensen kunnen heel goed met een dagelijkse portie stress omgaan zonder de negatieve gevolgen ervan te ondervinden. Sommigen beweren juist niet zonder die stress te kunnen. Waar ze dan werkelijk behoefte aan hebben zijn de adrenaline en endorfinen die tijdens stress aangemaakt worden. Echter, terwijl deze stofjes ons absoluut een kick, een energie-boost en een goed gevoel geven, kan de verhoogde cortisolspiegel die door stress ontstaat ons op langere termijn behoorlijk wat gezondheidsproblemen opleveren.

5. Van koele kikker tot HSP

Waarom zijn sommigen kwetsbaarder voor stress dan anderen ? Waarom blijven stresshormonen bij sommigen makkelijker over hun toeren draaien ?

Lange tijd heeft men alles toegeschreven aan externe omstandigheden. Uit life-event-onderzoek bleek dat de meeste depressies worden uitgelokt door belastende of bedreigende levensomstandigheden. Later kwamen genetici tot de conclusie dat erfelijke aanleg verantwoordelijk is voor het ontstaan van depressies en stress-gerelateerde ziekten. Nieuw onderzoek toont aan dat de waarheid in het midden ligt.

Dit onderzoek bewijst dat onze reactie op wat we meemaken mede bepaald wordt door onze genetische aanleg. Stress maakt dan pas depressief als er ook genetische kwetsbaarheid voor depressie is.

Echter genen en omgeving interreageren. Omgevingsfactoren beïnvloeden in hoge mate ons genetisch materiaal. Onze genen worden door uitwendige invloeden geactiveerd of juist afgeremd. Op die manier blijft bepaalde genetische aanleg alleen maar latent en komt andere aanleg volop tot ontwikkeling.

Deze beïnvloeding is er al vanaf de eerste levensdagen, sterker , reeds in de moederschoot.

Toegepast op het stresssysteem, weten we nu dat de prikkeldeempel (het setpoint) van dit systeem van persoon tot persoon verschillend is. De een wordt vuurrrood van opwinding, de ander lijkt wel een onaantastbare ijsklomp. Deze verschillen in reactiviteit zijn dus gedeeltelijk genetisch vastgelegd, maar worden ook beïnvloed door opvoeding, latere ervaringen op school enz. (nature en nurture).

Nogmaals, 'de ander lijkt wel een onaantastbare ijsklomp', ofwel is de koele kikker.

Maar heeft deze persoon dan ook geen last van stress ? Ogenschijnlijk niet, maar voor deze persoon geldt, dat ook zonder uiterlijke kenmerken er wel degelijk fysiologische reacties zijn. Dus ook de actieve en ambitieuze medewerker, die het heerlijk vindt om de grenzen van zijn kunnen op te zoeken dient alert te zijn op wat er 'onderhuids' broeit.

Hier tegenover staat de persoon met een lage prikkeldeempel. Over de mogelijkheid tot ontstaan hiervan in de prenatale fase sprak ik met een vrouwelijke collega. Zij heeft twee dochters, waarvan de eerste snel van streek is en overal op reageert, terwijl de ander de rust zelve is en niet snel van haar stuk is.

Geconfronteerd met deze hypothese realiseerde ze zich dat ze tijdens haar eerste zwangerschap lange tijd druk was met een ander huis en een nieuwe baan. Voorwaar twee gebeurtenissen die hoog scoren op de lijst van stressvolle situaties.

Tijdens de tweede zwangerschap was alles koek en ei. Weliswaar is hiermee niets wetenschappelijk bewezen, maar opvallend is het wel.

Ook hoog sensitieve personen, hsp's, hebben een lage prikkeldeempel. Ten opzichte van anderen reageren zij heftiger op dezelfde stimulansen. Voor deze mensen geldt dat zij :

- zich bewust zijn van subtiele signalen in hun omgeving
- beïnvloed worden door stemmingen van anderen
- nogal gevoelig zijn voor pijn
- gemakkelijk overvoerd raken door dingen als fel licht, sterke geuren, grove weefsels of harde sirenes
- een rijke en complexe innerlijke belevingswereld hebben
- geroerd raken door kunst of muziek
- consciëntieus zijn
- makkelijk schrikken
- zich opgejaagd voelen wanneer zij veel moeten doen in korte tijd
- etc

Het is bekend dat 15 tot 20 % van de bevolking gekenschetst kan worden als hoog sensitief. Als hetzelfde percentage voor de koele kikkers geldt, dan behoort gelukkig 60 tot 70% tot de gematigden.

De als weinig stressbestendig gekarakteriseerden, zouden wel eens tot de hoog sensitieven kunnen behoren, die tevens over eigenschappen beschikken die heel positief zijn. Ze zijn consciëntieus en dus betrokken bij hun werk. Je kunt iets aan hen overlaten. Ze zijn alert op wat er om hen heen gebeurt, ze voelen feilloos aan wat er schort. Als leidinggevende kan je daar je voordeel mee doen als je wilt weten waar de schoen wringt.

Zoals gezegd moeten signalen van werkdruk niet genegeerd worden. Realiseer je dat "die zeurpiet" wel eens een hsp kan zijn, die het bij het rechte eind heeft.

6. Beweringen ten aanzien van werkdruk

Werkdruk is een verzinsel van de huidige tijd

Werkdruk is van alle tijden. Denk maar eens aan de werkomstandigheden in de tijd van Charles Dickens. De klerken die in rijen aan hun lessenaars, zonder te spreken 12 uur per dag, 6 dagen per week werden uitgebuit. In die zin is werkdruk dus geen modeverschijnsel.

In de huidige tijd is er wel het een en ander veranderd in het werk als je het vergelijkt met ongeveer vijftig jaar geleden :

- Lichamelijk zwaar werk is steeds meer verdwenen en daarvoor in de plaats is werk gekomen dat veel aandacht en concentratie vereist (het bedienen van machines, werken met computers);
- De vermoeidheid die ook bij mentaal inspannend werk hoort, is makkelijker te negeren dan de vermoeidheid van lichamelijk zwaar werk. Bij het negeren van mentale vermoeidheid, gaat het lichaam ongemerkt over op de reservebronnen in het lichaam. Daarbij worden de eerder genoemde schadelijke stresshormonen geproduceerd.
- Het werk is steeds efficiënter geworden: allerlei 'wachtijd' is verdwenen. Even wachten geeft gelegenheid voor herstel.
- Burgers en cliënten zijn veeleisender en mondiger geworden.
- De inhoudelijke waarde van het werk raakt zelfs in zorg- en hulpverlenende beroepen in het gedrang, doordat het werk steeds meer wordt opgesplitst in verschillende functies en door toename van administratie- en registratietaken. Dat kan frustraties opleveren voor zowel cliënten als voor werknemers.

Van hard werken is nog nooit iemand doodgegaan !

Van hard werken kan je wel doodgaan; in Japan hebben ze daar het woord *karoshi* voor. Bovendien zorgt hard werken voor vermoeidheid en daardoor ontstaan fouten en ongelukken, die op hun beurt leiden tot ziekteverzuim, arbeidsongeschiktheid en soms tot de dood.

In Japan overlijden steeds vaker mensen aan de gevolgen van te hard en te lang werken. Dat meldt het Japanse ministerie voor Volksgezondheid. Het aantal ernstig zieke en dode werknemers door overwerk is 7.6% gestegen ten opzichte van vorig jaar. De dood wordt voornamelijk veroorzaakt door een hartstilstand of een beroerte, maar ook door zelfmoord. De Japanse regering probeert dood door overwerk (*karoshi*) te bestrijden door het thuiswerken te stimuleren. (¹)

Hard werken kan wel onder twee voorwaarden: ten eerste als het tijdelijk is en ten tweede als je resultaat behaalt. Dan heb je namelijk ook voldoening van je werk en kun je echt even ontspannen. Als je niet bereikt wat je van plan was, blijven stresshormonen in het lichaam aanwezig.

¹ www.abvakabo.nl , 'Werkdruk te lijf'

Met name de combinatie van hoge werkdruk en weinig regelmogelijkheden leidt tot werkstress.

Jarenlang was dit de klassieke theorie. Onderzoek van bijna 70.000 VBBA-vragenlijsten ⁽²⁾ wijst uit dat dit niet het geval is: 'als prototype van een werknemer met werkstress zou kunnen gelden de goed opgeleide professional, van boven de 35, die - werkend met en voor mensen - afwisselend en verantwoordelijk werk met veel regelmogelijkheden heeft, maar wel hard moet werken ⁽³⁾

Op zich is dit ook niet zo vreemd. De dertiger heeft het moeilijker dan vroeger.⁽⁴⁾ ⁽⁵⁾ . Was het vroeger heel gewoon een gezin te stichten vóór je dertigste, tegenwoordig is het gebruikelijk dat ná je dertigste te doen. De carrière neemt overigens pas na het dertigste levensjaar de grootste vlucht. Leeftijd en ervaring komen dan op het juiste moment samen. Maar als er dan ook nog kleine kinderen verzorgd moeten worden, er keuzes gemaakt moeten worden voor de toekomst en de werkgever veel eist, dan is voor te stellen dat het harde werken zijn tol gaat eisen.

De werkdruk wordt een stuk minder als mensen beter met hun vrije tijd leren omgaan.

Niet-werktijd is niet hetzelfde als vrije tijd.

In de privé-omgeving hebben mensen namelijk ook taken, verantwoordelijkheden en verplichtingen. De privé-tijd is dus niet alleen hersteltijd van de werkdag of werkweek. Beide levensgebieden zijn in de loop van enkele tientallen jaren intensiever geworden. Daarom heeft het werk soms gevolgen voor de privé-situatie, en de privé-situatie heeft soms gevolgen voor het werk. De balans tussen inspanning en herstel is een kwetsbaar evenwicht geworden. Er hoeft dus maar iets te gebeuren op één van beide leefgebieden of de werknemer is gevloerd. De eerste zorg voor een werkgever zou echter de organisatie van het werk moeten zijn. Daar is vaak wel wat te verbeteren om ervoor te zorgen dat werknemers met plezier werken en daaruit energie krijgen in plaats van gestresst of ziek te worden.

Stressbestendigheid is een normale functie-eis.

Voor veel functies wordt tegenwoordig de eis van stressbestendigheid gesteld. Zo'n eis kan vooral iets zeggen over de organisatie : Is het werk wel goed georganiseerd ?

Uit onderzoek ⁽⁶⁾ blijkt dat wanneer er in organisaties iets wordt gedaan aan werkdruk, dan meestal een cursus of training aan werknemers wordt aangeboden om beter met de bestaande werkdruk te kunnen omgaan. Op zichzelf kunnen werknemers zeker een voordeel hebben van cursussen zoals time-management, stressmanagement, ontspanningstechnieken of weerbaarheidstrainingen. Het is nuttig dat bv. een groepsleider in de gehandicaptenzorg een cursus krijgt in het omgaan met 'lastige' cliënten.

Het is bovenal noodzakelijk dat het werk zo georganiseerd wordt, dat er tijdens de werkdag voldoende tijd is ingepland om aandacht aan cliënten te geven. Dat voorkomt in ieder geval voor een deel onrust, agressie of lastig gedrag van cliënten of hun ouders (en spaart dus tijd).

² VBBA is Vragenlijst Beleving en Beoordeling van de Arbeid (zie bijlage 2).

³ M. van Veldhoven e.a., 'Werkstress in beeld' (1999)

⁴ Nienke Wijnant, 'Het dertigers dilemma' (2008), zie bijlage

⁵ Ana Prieto Lestegas (UvA), 'Dertiger dilemma's, mythe of waarheid' (2003), zie bijlage

⁶ AbvaKabo/FNV, www.arbobondgenoten.nl

7. Wat te doen ?

Hoewel er de laatste jaren steeds meer aandacht lijkt te zijn voor werkdruk, zie ik in mijn eigen werkomgeving, die niet zal afwijken van andere, dat werkdruk nauwelijks bespreekbaar is. Het staat niet op de agenda van het werkoverleg en zo het al besproken wordt, wordt er niet adequaat op gereageerd.

Laat ik vooropstellen dat werkdruk een gezamenlijk probleem is van zowel de werknemer als de werkgever/leidinggevende.

Zoals eerder aangegeven is de sfeer op de werkvloer belangrijk. Een goede sfeer bevordert de mogelijkheid om open over zaken zoals werkdruk te spreken. De werknemer dient zich uit te spreken en als het even kan ook zelf mogelijke oplossingen aan te dragen.

De leidinggevende, wel of niet gehinderd door zijn eigen werkdruk, zal aandacht voor dit probleem moeten hebben ten aanzien van zijn medewerkers. Dit laat nogal eens te wensen over (¹).

58% van de ondervraagden vindt dat hun leidinggevende niet helpt de werkdruk acceptabel te houden.

Het negeren van signalen die wijzen op werkdruk kan te maken hebben met :

- een leidinggevende, die zijn eigen werkdruk heeft en niet meer op zijn bordje kan hebben of wil krijgen.
- een leidinggevende, die actief en ambitieus is, zich daar goed bij voelt en dit tot zijn maatstaf gemaakt heeft, dus is er niets aan de hand.
- de vaak als eerst opkomende gedachte dat uitbreiding van de personeelsformatie de enige oplossing biedt, wat dus altijd leidt tot structurele verhoging van de kosten.

Voor de leidinggevende geldt, druk of niet, er dient altijd aandacht te zijn voor signalen van het personeel, ondernemingsraad en bedrijfsarts.

Van de tegenwoordige leidinggevende mag worden verwacht, dat deze aandacht heeft voor de medewerkers met hun individuele verschillen. Wanneer de leidinggevende over de juiste competentie beschikt kan hij zelf zaken aan de orde stellen en bespreekbaar maken. Indien hij daar moeite mee heeft, wat geen schande is, want het is zoals gezegd een ingewikkelde materie, dan dient hij de medewerker te wijzen op de overige mogelijkheden, zoals gesprekken met een personeelsfunctionaris of maatschappelijk werker, of andere psychosociale begeleiding, zoals bv. een coach of een psycholoog/psychotherapeut.

Meer personeel is meestal niet bij voorkeur de juiste oplossing. Werkdruk bespreekbaar maken haalt al direct de druk van de ketel. Vervolgens kan in overleg met het personeel naar oplossingen gezocht worden. Een simpele herinrichting van werkprocessen zou bijvoorbeeld al een oplossingsrichting kunnen bieden.

Zijn de mogelijke oorzaken van werkdruk diffuus en divers, dan kan het in de bijlage toegevoegde vragenformulier gebruikt worden. Nadat de medewerkers het formulier hebben ingevuld zal duidelijk worden wat er schort. Ook geeft het onderzoek de verschillen in beleving van medewerkers aan. Dit kan helpen om zaken bespreekbaar te maken en begrip te kweken voor elkaars werkbeleving.

¹ FNVBondgenoten, 'Werkdruk te lijf' (zie de vragenlijst in de bijlagen)

8. De rol van de sport- en/of massagetherapeut

Werkdruk is één van de vaker voorkomende arbeidsrisico's ⁽¹⁾.

Om die reden is de kans groot dat wij als sport- en/of massagetherapeut met een cliënt te maken krijgen die gehinderd wordt door werkdruk.

Werkdruk blijkt moeilijk bespreekbaar. Medewerkers durven er vaak niet over te beginnen. Leidinggevendenden proberen het ver van zich af te houden uit angst voor de consequenties. Er zouden wel eens maatregelen genomen moeten worden, terwijl zij het (ook) al zo druk hebben.

Uit mijn eigen werkomgeving weet ik, dat het in (bijna) geen enkel werkoverleg op de agenda staat.

In onze praktijk kan het voorkomen dat een cliënt zijn werkdruk niet herkent, althans hij geeft aan gevolgen van stress te ondervinden, maar kan moeilijk benoemen wat aan die stress ten grondslag ligt. Hij legt, met zijn ogenschijnlijk normale werkaanbod, niet de link naar de werkdrukbeïnvloedende factoren en begrijpt niet waarom hij ineens zijn werk niet meer aankan.

Hoewel werkdruk dus primair een zaak is van de werkgever of de leidinggevende en de medewerker zelf, kunnen wij therapeuten wel degelijk een rol van betekenis vervullen.

Allereerst is bekend dat massage een direkt effect heeft op de verlaging van de cortisolspiegel. Zeker in die gevallen waarbij de cortisolspiegel, als gevolg van het ontbreken van de negatieve respons van de hippocampus hoog blijft, kan een regelmatige massage ervoor zorgen dat de cortisolspiegel weer normale waarden aanneemt.

Daarnaast is het niet ongebruikelijk dat cliënten tijdens de massagebehandeling “los” komen, gaan praten over wat er bij hen leeft, waardoor duidelijk wordt wat de aard van de stressklachten is. Het beantwoorden van de in de bijlage toegevoegde vragenlijst kan veel duidelijkheid scheppen, waardoor de eerste stap gezet kan worden voor een dialoog tussen de cliënt en diens leidinggevende.

Regelmatig bewegen heeft een zeer gunstig effect op het vermijden cq. verminderen van stressklachten. Onderzoek laat zien ⁽²⁾ dat enige malen per week hardlopen na ongeveer 12 weken even effectief is als het gebruik van antidepressiva. Als extra positieve effecten worden bij het hardlopen alleen maar prettige bijwerkingen gemeld.

Toch is voorzichtigheid geboden wanneer aan cliënten het advies gegeven wordt (meer) te gaan bewegen. De negatieve fysieke effecten van een langdurig hoge cortisolspiegel zijn o.a. gewichtstoename door opslag van abdominaal vet, verzwakking van de pezen en het bandapparaat en verharding van het endotheel van de aderenwanden.

Om die reden zal de van origine niet-sporter zijn fysieke belasting heel zorgvuldig moeten opbouwen. Het risico op blessures is zeer groot, dus wandelen of een andere non-impact beweging, zoals fietsen, zwemmen of de cross-trainer komen daar in eerste instantie voor in aanmerking. In een later stadium (bv. 3-6 weken) kan de belasting en de impact voorzichtig worden uitgebreid.

Bij de sporter zal er, vanwege zijn regelmatige inspanning, in de regel geen of minder sprake zijn van een toename van buikvet of verharding van de aderenwand. Het eerste signaal dat een sporter zou moeten herkennen is zijn toenemende blessuregevoeligheid ⁽³⁾. Door de eerder genoemde verzwakking van het bandapparaat loopt hij een groter risico op blessures. Dit wordt mede versterkt doordat hij, als gevolg van die toegenomen stress “er met zijn hoofd niet bij is”.

¹ A&O fonds Gemeenten, 'Werkboek Werkdruk en Werkstress' (maart 2003)

² www.pro-energies.nl, Running Therapy

dr. David Servan-Schreiber, 'Uw brein als medicijn' (Prozac of Adidas ?) (juni 2003)

³ Peter Burger, Message (Stressblessures) (september 2008)

Daar waar de belastbaarheid van de sporter als gevolg van werkdruk is afgenomen, kan de gevraagde trainingarbeid tot overtraindheid en oververmoeidheid leiden. Een aangepast trainingprogramma op een lagere intensiteit moet hier zorgen voor verlaging van de cortisolspiegel en fysiek herstel.

Zowel voor de individuele sporter als de teamsporter liggen hier gevaren op de loer. De individuele sporter kan in principe gemakkelijker zijn trainingsarbeid terugbrengen, omdat hij geen inbreng heeft in een team en dus niemand benadeelt. Echter, individuele sporters zijn op zichzelf aangewezen en hebben, naar mijn indruk, een grotere drang tot presteren. De individuele sporter zal moeten inzien dat de verminderde trainingsarbeid hem uiteindelijk voordeel oplevert in de vorm van fysiek en mentaal herstel. Zijn zelfdiscipline, gesteund door de adviezen van ons als therapeut, moeten hem door deze moeilijke periode heen helpen.

Voor teamsporters geldt, dat er begrip moet zijn voor zijn situatie. De trainer en zijn teamgenoten moeten begrijpen dat de normale trainingsarbeid voor deze sporter te veel is. Onbegrip kan ertoe leiden dat sporter niet wil toegeven aan de situatie, geforceerd toch de gevraagde trainingsarbeid wil verrichten met grote kans op blessures en totale uitputting. De teamsporter zou het daarom uiteindelijk wel eens moeilijker kunnen hebben dan de individuele sporter, omdat de eerste veel meer beïnvloed kan worden. Hier zullen wij als therapeut (nog) meer moeten praten met de sporter en diens coach/trainer.

Naast massage en op beweging gerichte adviezen kunnen wij de cliënt wijzen op veranderde leefgewoonten, die kunnen helpen de stress de baas te worden.

Niet zelden raakt iemand die langdurig te lijden heeft onder stress in een vicieuze cirkel :

- emotie-eten
- moe dus niet bewegen
- dik worden
- nog minder bewegen
- nog dikker worden

Met name de voedingsmiddelen die rijk zijn aan omega-3 vetzuren hebben een positieve invloed op de bestrijding van stress. Voeding die rijk is aan het essentiële vetzuur omega-3 verhoogt het ervaren van plezier ⁽³⁾.

Op deze manier snijdt het mes aan twee kanten.

De lichaamsbeweging zorgt voor de aanmaak van endorfines in de hersenen, waardoor we ons beter gaan voelen. Sterker nog, we gaan bewegen prettig vinden en het zal steeds minder moeite kosten regelmatig te bewegen.

De omega-3 vetzuren zorgen voor herstel van de membranen van de neuronen in de hersenen, waardoor de negatieve invloed van (stress)hormonen hersteld wordt.

De negatieve stress-respons van de hippocampus wordt hersteld, waardoor de verhoogde aanmaak van cortisol stopt. De neuronen reageren beter om serotonine, het "gelukshormoon", waardoor we ons beter voelen en we minder heftig reageren op allerlei impulsen.

³ dr. David Servan-Schreiber, 'Uw brein als medicijn' (De omega-3 revolutie) (juni 2003)

9. Conclusies en aanbevelingen

Ten aanzien van de oorzaak :

- Werkdruk is geen stressor, maar is de uitkomst van de weging tussen de werklast (werk) en de positieve danwel negatieve stressoren (druk).

Dus : WERK + DRUK = WERKDRUK

- De factoren, beschreven in de vorige hoofdstukken, zijn van invloed op de prestaties van medewerkers. Als de prestaties terug lopen zal vrijwel zeker werkdruk ontstaan.
- Ook als de prestaties goed zijn kan er, onherkend, sprake zijn van werkdruk. Voor mensen die een stressvol bestaan hebben, maar daar gevoelsmatig geen hinder van ondervinden geldt, dat zij door de verstoorde hormoonspiegels toch gezondheidsrisico's lopen.
- Werkdruk is een complexe materie waarvan het soms moeilijk is de oorzaak de achterhalen.
- Duidelijk is wel dat werkdruk niet per definitie door een te hoge werklast wordt veroorzaakt. Andere, psychosociale, factoren spelen vaak een rol.
- De wetenschap dat 20% van de mensen in hun leven te maken krijgt met psychische problemen van verschillende aard (¹, betekent dat de psychosociale factoren niet onderschat mogen worden.
- De complexiteit wordt mede veroorzaakt doordat werkdruk zo moeilijk bespreekbaar is en omdat mensen niet inzien welke stressfactoren de oorzaak zijn voor hun mindere functioneren.

¹ Tijdschrift Hersen Magazine, augustus 2008 (Boekbespreking : In de wachtkamer van de psychiater, René Kahn)

Ten aanzien van de aanpak tot herstel :

- De therapeut kan een ondersteunende rol vervullen voor de cliënt die gehinderd wordt door werkdruk.
In de anamnese moet aandacht besteed worden aan de aard van de stressklachten. Vraag daarbij naar de genoemde stress-factoren. Indien er een vermoeden is van werkdruk, maar de cliënt kan de oorzaak moeilijk benoemen, dan kan de in bijlage toegevoegde vragenlijst inzicht geven waar de schoen wringt.
- Regelmatig bewegen is een effectieve manier om stress te bestrijden.
Als we met deze wetenschap in het achterhoofd een vergelijking maken tussen een sporter en een niet-sporter met gelijkwaardige klachten, dan zou daaruit de conclusie getrokken kunnen worden, dat de sporter op dat moment dieper in de negatieve spiraal zit dan de niet-sporter. Immers zijn sport heeft hem to nu toe "op de been" gehouden, maar zijn blessuregevoeligheid neemt toe.
- Ten aanzien van het bewegen geldt, dat de niet-sporter *in beweging moet komen* en de sporter juist *minder (lees : aangepast) moet gaan bewegen*.
- De niet-sporter moet zijn bewegingspatroon op zeer voorzichtige wijze aanpassen. Immers zijn fysieke gesteldheid is onder invloed van de stresshormonen verzwakt en hij loopt dus risico op blessures
Dus bv. hardlopen is nog niet aan de orde, maar wandelen is een perfecte beginners-inspanning.
- De sporter moet vooral blijven bewegen, maar het is verstandig als deze zijn trainingsarbeid aanpast aan zijn fysieke gesteldheid. Mogelijk moet de trainingsarbeid wel met 30-50% worden teruggebracht om van daaruit weer te gaan opbouwen.
- Regelmatige massage is ondersteunend aan het proces het lichaam weer in balans te brengen. De cortisolboost wordt gereguleerd wat de basis is voor verder herstel.
- Gezonde voeding, met veel omega-3 vetzuren en (aangepaste) beweging ondersteunen dit herstel.
- In de gesprekken tijdens de behandeling kan de therapeut de cliënt tot inzicht brengen wat er precies aan schort. Dit kan de cliënt helpen het initiatief te nemen om de werkdruk te bespreken met collega's en leidinggevenden. Pas dan kan het proces naar volledig herstel voorgezet worden.

10. Bijlagen

Bijlage 1

Leidinggevendenden doen te weinig aan 'acceptabele' werkdruk.

De vragenlijst

1. Ik denk dat veel mensen het lastig vinden om erover te beginnen als ze een te hoge werkdruk ervaren.

Mee eens 84%

Mee oneens 14%

Geen antwoord 2%

2. Welke werkdruk acceptabel is, kun je het beste met collega's samen bepalen.

Mee eens 80%

Mee oneens 18%

Geen antwoord 2%

3. Ik vind dat sommige mensen te snel klagen over een hoge werkdruk.

Mee eens 52%

Mee oneens 47%

Geen antwoord 1%

4. Ik zou eigenlijk over de werkdruk willen beginnen op mijn werk, maar ik durf niet.

Mee eens 21%

Mee oneens 75%

Geen antwoord 4%

5. Als je serieus vindt dat je te weinig tijd hebt om je werk goed te doen, kun je daar zelf ook iets aan doen.

Mee eens 85%

Mee oneens 12%

Geen antwoord 3%

6. Mijn leidinggevende zorgt ervoor dat mijn werkdruk acceptabel blijft.

Mee eens 38%

Mee oneens 58%

Geen antwoord 4%

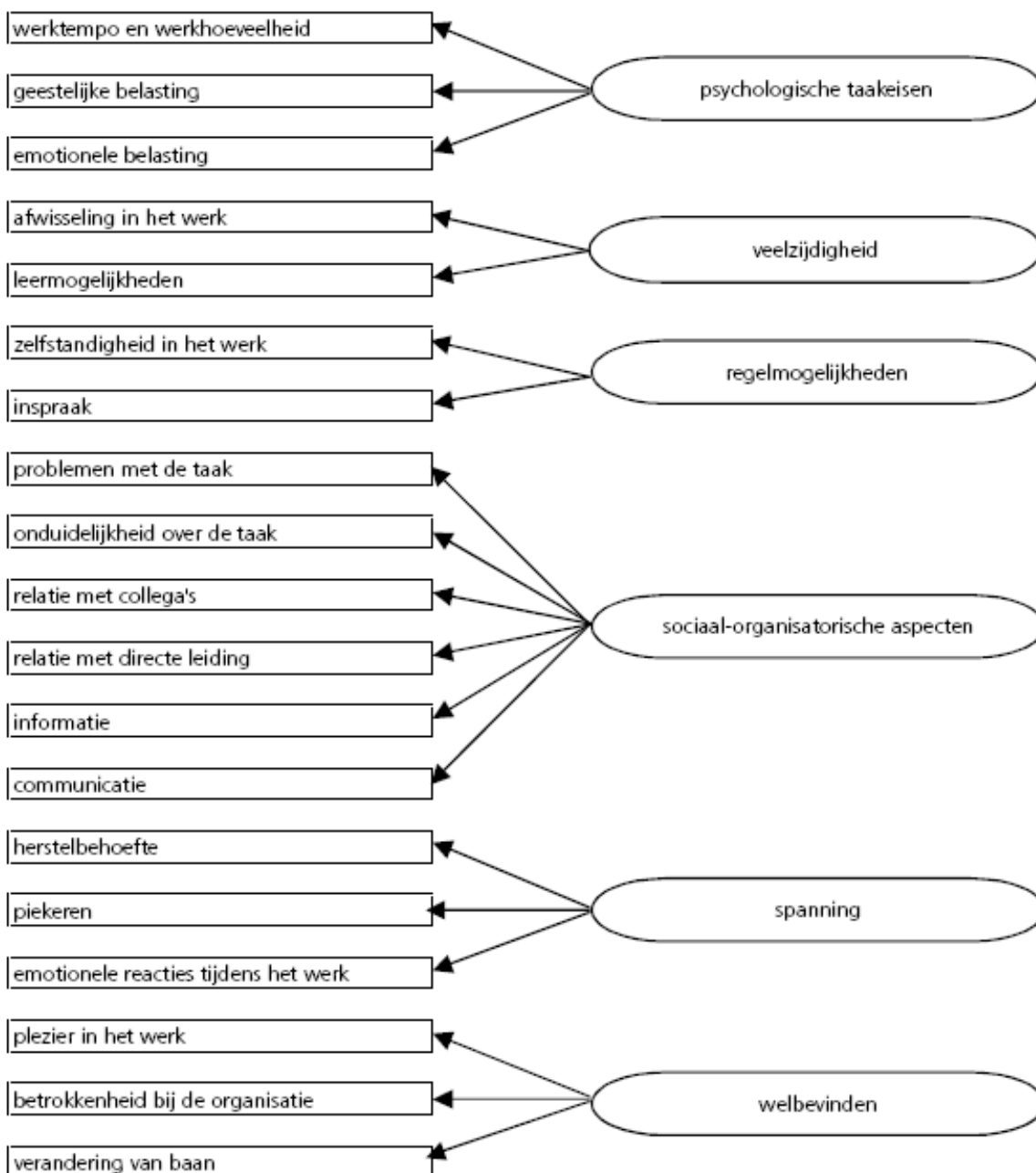
Bijlage 2 :

Opmerkingen bij voetnoten :

Hoofdstuk 5, voetnoot (2)

De Vragenlijst Beleving en Beoordeling van de Arbeid

De Vragenlijst Beleving en Beoordeling van de Arbeid is in 1994 ontwikkeld door Marc van Veldhoven en Theo Meijman als algemeen toepasbaar meetinstrument om werkdruk, werkstress en werkbeleving te meten.



Hoofdstuk 5, voetnoten (⁴ en ⁵)

Ik keek er niet van op dat de hoogopgeleide dertig-plusser meer stress heeft dan de traditionele harde werker. Gevoelmatig kan ik dat begrijpen : carrière, huis en hypotheek, auto en lening, kinderen, relatie etc.

Bewijs had ik nog niet, totdat ik een collega het boek 'Het dertigers dilemma' van Nienke Wijnats zag lezen. Het boek is gebaseerd op het afstudeeronderzoek 'Dertigers Dilemma's, mythe of waarheid' van Ana Prieto Lestegas.

Je hoeft het boek niet helemaal te lezen. Blader het door en constateer dat het vol staat met quotes van onzekere dertigers, die leiden onder de stress van de veelheid aan te maken keuzes, te hoog gelegde latten etc. .

In haar voorwoord schrijft ze :

'In mijn werk als loopbaanadviseur kom ik steeds meer de 'dubbende dertigers' op het spoor. Waar hebben zij last van ? Om te beginnen met de terreur van het kiezen. We leven in een 'meerkeuzemaatschappij' . De keuzemogelijkheden gelden op vrijwel ieder gebied : wel of niet trouwen, wel of geen kinderen (en wanneer ?) ,welke richting geef ik aan mijn loopbaan, waar wil ik wonen ? Luxe of niet, het continue moeten kiezen leidt tot een hoop stress'.

Sla zomaar een pagina open en lees :

'ANTON, 27'

'Ik weet dat het bezopen is om je met de oprichter van Hyves of de bedenkers van Google te blijven vergelijken. Zo'n gouden greep, dat overkomt maar weinigen. En toch merk ik dat ik die succesverhalen stiekem toch steeds als maatstaf neem. En in dat licht ben ik dan natuurlijk nog niet echt geslaagd, nee'

Hoezo, de lat hoog leggen ?

En verder stelt de schrijfster :

'Hoewel de meeste dertigers absoluut niet het gevoel hebben 'de top' te hebben bereikt, hebben zij wel ongemerkt de ondergeschikte doelen uit de Maslowpyramide behaald'.

Maslow stelt dat de mens in zijn doen en laten wordt gedreven door het vervullen van behoeften (fysiologisch (voedsel, slaap), veiligheid (zeker voelen, vaste baan), sociaal (liefde, acceptatie, deel van een groep), erkenning (eigenwaarde, respect, aanzien), zelfverwezenlijking (volledig potentieel gebruiken, zingeving). In de laatste fase is geen volgend, uitdagend doel meer voorhanden, maar streven we er als mens naar om ons volledig potentieel te benutten.
--

'Ik begin mij te realiseren dat jonge hoogopgeleiden in de westerse wereld tegenwoordig in dertig jaar bereiken, waar de vorige generaties veertig of vijftig jaar over deden. In de huidige maatschappij doorlopen dertigers de pyramide van Maslow een stuk sneller en komen daardoor eerder met de levensvragen dan men traditioneel zou verwachten.'

Met andere woorden : de midlife crisis slaat eerder toe.

Bijlage 3

Het zenuwstelsel

animaal (somatisch)		vegetatief (autonoom)		
informatieve uitwisseling met omgeving : -motoriek (bewegen) -sensoriek (zintuigen)		voortbestaan van het individu : -metabolisme (stofwisseling) -absorptie (opname van stoffen) -excretie en secretie (uitscheiding en productie van stoffen, zweet, speeksel, hormonen) -groei en voortplanting		
		hormonaal deel : - adrenaline - cortisol - serotonine		
		zenuwdeel		
efferent	afferent	afferent	efferent	
skeletspieren	huid, spier, gewricht (exterio-, propriosensoren)	ingewanden (interiosensoren)	orthosympaticus : -hart -bloedvat -zweetklier -etc.	parasympaticus : -hart -blaas -speekselklier -etc
			actie	rust, herstelprocessen
			de zenuwvezels bereiken alle uithoeken van het lichaam	kent geen verbindingen met de huid

(Van Craneburgh)

Bijlage 4

Inventarisatieformulier Werkdruk

Onderstaande vragen hebben betrekking op mogelijke oorzaken van werkdruk en hoe je dat ervaart. Lees de stelling en geef in de kolom "van toepassing" aan in hoeverre de stelling op jouw situatie van toepassing is (van 1 = geheel niet van toepassing, tot 7 = volledig van toepassing).

Geef in de kolom "invloed" aan op welke wijze het gestelde je werk beïnvloedt. (van zeer negatief (hinderlijk vertagend) = 1, via neutraal = 4, tot zeer positief (stimulerend) = 7).

Let op ! Iets kan wèl op jouw situatie van toepassing zijn, maar het hoeft je werk niet te beïnvloeden.

De grijze vlakken dienen voor een persoonlijke toelichting.

De vragen op het laatste blad kan je open beantwoorden. Wanneer je denkt dat de antwoorden te persoonlijk zijn kan je volstaan met het invullen van een cijfer voor "van toepassing" en "invloed". Geef aan of je het antwoord persoonlijk wilt toelichten.

Naam :

Datum :

Functie :

Organisatie

Trefwoord	Stelling	van toepassing	invloed
1. Regelgeving / procedures	Ik ervaar problemen met procedures binnen de gemeente.	1 2 3 4 5 6 7 —	1 2 3 4 5 6 7 —
2. Politiek / beleid	Ik ervaar problemen bij wensen of besluiten van college, gemeenteraad en/of commissies.	1 2 3 4 5 6 7 —	1 2 3 4 5 6 7 —
3. Financiering	Mijn werk wordt gehinderd als gevolg van onvoldoende beschikbaarheid van financiële middelen.	1 2 3 4 5 6 7 —	1 2 3 4 5 6 7 —
4. Klanten	Ik ervaar druk van burgers, bedrijven, instellingen en/of collega's in hun hoedanigheid van opdrachtgever.	1 2 3 4 5 6 7 —	1 2 3 4 5 6 7 —
5. Arbeidsvoorwaarden	De Gemeente biedt onvoldoende mogelijkheden (in de meest ruime zin) aan haar personeel .	1 2 3 4 5 6 7 —	1 2 3 4 5 6 7 —

Werklast

Trefwoord	Stelling	van toepassing	invloed
6. Omvang werkaanbod	Er is te veel werk.	1 2 3 4 5 6 7 —	1 2 3 4 5 6 7 —
7. Beschikbare tijd	Het werk kan niet uitgevoerd worden binnen de beschikbare uren .	1 2 3 4 5 6 7 —	1 2 3 4 5 6 7 —
8. Inhoud van het werk	Het niveau van het uit te voeren werk is te hoog.	1 2 3 4 5 6 7 —	1 2 3 4 5 6 7 —
9. Kennis/informatie	Ik beschik over onvoldoende kennis en/of informatie om goed te functioneren .	1 2 3 4 5 6 7 —	1 2 3 4 5 6 7 —
10. Vaardigheden	Ik heb onvoldoende persoonlijke vaardigheden om goed te functioneren .	1 2 3 4 5 6 7 —	1 2 3 4 5 6 7 —
11. Aantrekkelijkheid	Het werk is niet plezierig en/of uitdagend .	1 2 3 4 5 6 7 —	1 2 3 4 5 6 7 —

Regelmogelijkheden

Trefwoord	Stelling	van toepassing	invloed
12. Invloed op werkaanbod	Ik kan geen invloed uitoefenen op het aangeboden werk .	1 2 3 4 5 6 7 —	1 2 3 4 5 6 7 —
13. Planning	Ik ervaar problemen als gevolg van prioriteitstelling en/of urenplanning ?	1 2 3 4 5 6 7 —	1 2 3 4 5 6 7 —
14. Speelruimte	Ik kan in onvoldoende mate zelfstandig mijn werk doen .	1 2 3 4 5 6 7 —	1 2 3 4 5 6 7 —

Arbeidsverhoudingen

Trefwoord	Omschrijving	Score beleving	
15. Stijl van leidinggeven	Ik heb problemen met de manier van leidinggeven .	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
-			
16. Afspraken	Afspraken worden onvoldoende nagekomen.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
-			
17. Afstemming	Ik heb het gevoel dat er "langs elkaar heen" gewerkt wordt .	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
-			
18. Samenwerken	Er is onvoldoende sprake van mede-en/of samenwerking .	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
-			
19. Overnemen werkzaamheden	Bij mijn afwezigheid zijn er onvoldoende mogelijkheden het werk over te dragen aan collega's.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
-			
20. Werk- en rusttijden	In mijn situatie is er geen juiste balans tussen werk- en rusttijd .	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
-			

Arbeidsomstandigheden

Trefwoord	Omschrijving	Score beleving	
21. Werkplek vast	Ik beschik over een vaste werkplek en ben daar niet tevreden over. Indien van toepassing	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
—			
22. Werkplek flexibel	Ik beschik over een flexibele werkplek en ben daar niet tevreden over. Indien van toepassing	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
—			
23. Instelbaarheid werkplek	Mijn werkplek heeft onvoldoende instelmogelijkheden. Geef aan : bureau, stoel, monitor	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
—			
24. Beschikbaarheid hulpmiddelen	De telefoon en computer (incl. software) zijn onvoldoende beschikbaar en toegankelijk . Geef aan op welke wijze.	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
—			
25. Klimaat (koude)	Ik heb regelmatig hinder van koude. Geef aan : frequentie en ernst van de hinder	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
—			
26. Klimaat (warmte)	Ik heb regelmatig hinder van warmte. Geef aan : frequentie en ernst van de hinder	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
—			
27. Luchtvochtigheid	Ik heb regelmatig hinder van een verstoorde luchtvochtigheid Geef aan : aard van de klachten	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
—			
28. Geluid	Ik heb regelmatig hinder van storend geluid. Geef aan : achtergrond/voorgond (bv. Airco, apparatuur, gesprekken, werkgeluiden)	1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
—			

Invloed van de directe omgeving

Gebruik het onderstaande om zaken nader toe te lichten. Wat hindert je in je werk of wat heeft juist een positieve invloed op je functioneren.

Trefwoord	Omschrijving	Score beleving	
29. Privé omstandigheden		1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
		-	-
30. Hobbies / nevenactiviteiten		1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
		-	-
31. Sport		1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
		-	-
32. Collega's		1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
		-	-
33. Leiding		1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
		-	-
34. Klanten		1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
		-	-
35. Werksituatie		1 2 3 4 5 6 7	1 2 3 4 5 6 7
		-	-

Geraadpleegde bronnen :

In wankel evenwicht, Boudewijn van Houdenhoven

Stress, vriend en vijand, Theo Compemolle

Hoog sensitieve personen, Elaine N. Aron

Uw brein als medicijn, dr. David Servan-Schreiber

Help, mijn cortisol slaat op hol, Ingrid Severijnse

Werkboek werkdruk en werkstress, A&O fonds Gemeenten

www.arboonline.nl