

# WERKDRUK WIJZER HERKEN DE SIGNALEN

UNIVERSITY OF TWENTE.

## WAAROM DEZE WIJZER?

Eén op de zes werknemers in Nederland ervaart burn-out klachten (TNO). Hoe groot is jouw team? Vroegtijdig signaleren en bespreekbaar maken van werkdruk is belangrijk bij het voorkomen en beheersbaar houden van te hoge werkdruk op de UT. Deze 'werkdrukwijzer' is een hulpmiddel voor jou als leidinggevende om vroegtijdig te hoge werkdruk bij medewerkers in je team te signaleren en bespreekbaar te maken.

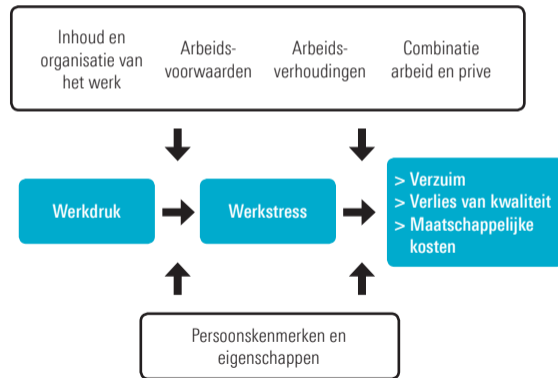
# INHOUDSOPGAVE

Wat is werkdruk?	4
Wanneer wordt werkdruk werkstress?	5
Hoe herken je werkstress?	6
Checklist	7
Waar let je op?	8
Je signaleert werkstress. Hoe voer je het gesprek?	9
Drie stappen om het gesprek aan te gaan	10
Do's en Don'ts	11
Hulpmiddel bij het gesprek	12
De werkplezier top 10	13
Waar vind je hulp als leidinggevende?	15
Colofon	16

## WAT IS WERKDRUK?

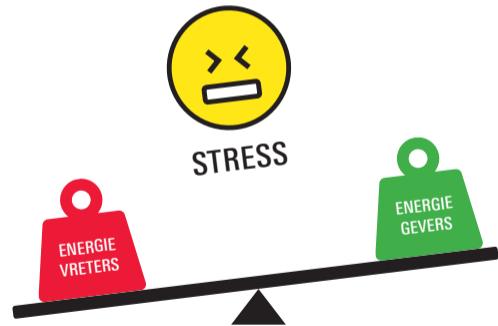
“Werkdruk is een situatie waarin er een disbalans is ontstaan tussen de eisen van het werk wat betreft inhoud van het werk en de context van het werk en de mogelijkheden van de werknemer om het werk goed uit te voeren”

(werkdefinitie TNO rapport R12-10877)



Werkstress ontstaat bij een disbalans tussen taken die energie geven en taken die energie kosten.

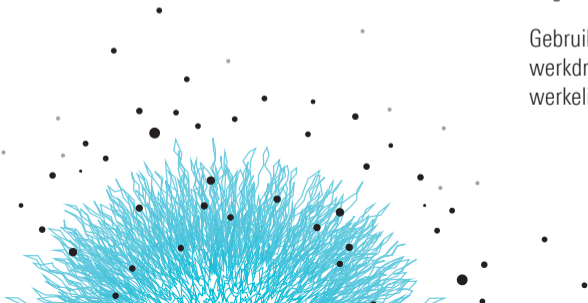
[www.monitorarbeid.tno.nl/cijfers/factsheets/factsheet-werkstress](http://www.monitorarbeid.tno.nl/cijfers/factsheets/factsheet-werkstress)



## HOE HERKEN JE WERKSTRESS?

Iedereen gaat op een andere manier om met stress. Let als leidinggevende vooral op of iemand ander gedrag vertoont. Er zijn signalen die kunnen wijzen op te veel stress en aanleiding geven om in gesprek te gaan.

Gebruik de checklist op de volgende pagina om de werkdruk te herkennen. Stel samen vast of er daadwerkelijk sprake is van werkstress.



- Klagen over lichamelijke klachten, vermoeidheid of slecht slapen
- Prikkelbaar / neerslachtig
- Vergeetachtig / ongewoon veel fouten maken concentratieproblemen
- Regelmatig te laat komen of verzuimen
- Moeite hebben met veranderingen in het werk of in de planning
- Veel klagen of cynische opmerkingen maken
- Trager werken dan anders, niets meer af kunnen krijgen
- Structureel te lange werkdagen maken
- Van de hak op de tak springen
- Afstandelijk zijn of teruggetrokken



## WAAR LET JE OP?

Sommige mensen hebben eigenschappen die hen extra gevoelig kunnen maken voor stress. Anderen hebben eigenschappen die maken dat zij goed met stress om kunnen gaan.

### **Voorbeelden van stressverhogende persoonlijkheidsaspecten:**

- Groot verantwoordelijkheidsgevoel
- Altijd controle willen houden
- Zichzelf wegcijferen
- Grote loyaliteit
- Plichtsgetrouw
- Geen nee kunnen/willen/durven zeggen

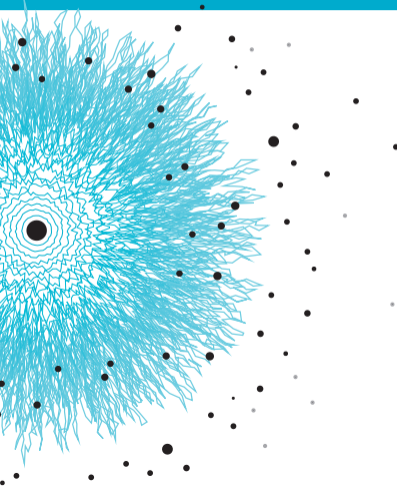
### **Voorbeelden van stressverlagende persoonlijkheidsaspecten:**

- Sneller tevreden kunnen zijn, imperfectie kunnen accepteren
- Aan jezelf willen denken
- Vermogen tot loslaten
- Je grenzen kunnen bewaken.
- Relativerende houding
- Mogen genieten
- Rust bewaren



Een gesprek aangaan over werkstress is niet makkelijk. Het is een gevoelig en persoonlijk onderwerp. Drie stappen helpen je om zo'n gesprek op een respectvolle en constructieve manier te laten verlopen. Realiseer je dat een goede relatie met je medewerker de basis is voor een goed gesprek. Het bouwen en onderhouden van die relatie is een voortdurende wisselwerking.





## 1. Creëer de situatie om het gesprek aan te kunnen gaan.

Vraag bijvoorbeeld naar hoe een bepaalde gebeurtenis was: Hoe was je weekend? Hoe was de bijeenkomst? Hoe zit je in je vel?

## 2. Ga niet in op werkinhoud maar focus op het welzijn van de medewerker

Wanneer de medewerker bijvoorbeeld begint over een inhoudelijk aspect, stel dan weer een vraag gericht op hem/haar. 'Wat vind je daarvan?'

## 3. Ga open het gesprek aan en zeg wat jou opvalt.

- Benoem gedrag: Ik zie dat je de laatste tijd ....
- Zeg wat het met je doet: Dan maak ik me zorgen want ...
- Stilte laten vallen: Geef je gesprekspartner genoeg ruimte om te reageren. Luister echt naar het antwoord en vraag daarop door, gebruik open vragen. Geef op dit moment geen oplossingen.
- Als er niets komt dan kun je nog een vraag stellen of zelf iets zeggen...
- Bijvoorbeeld: Hoe zie jij dat? Wil je het er een andere keer over hebben? Zullen we een afspraak inplannen?

### DO'S:

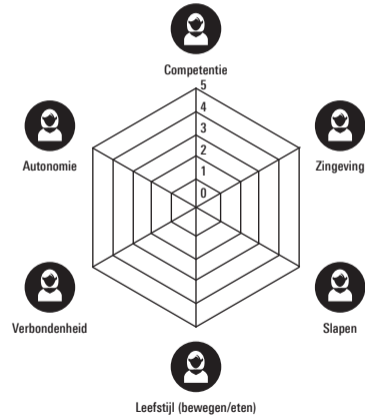
- LSD: luisteren, samenvatten, doorvragen
- Time out, vervolgspraak maken
- Probleem serieus nemen, ook al zie jij het niet als een probleem
- Geef persoonlijke aandacht
- Terugkomen op eerdere gesprekken (toon je betrokkenheid)
- Geef zelf het goede voorbeeld

### DON'TS

- Invullen voor de medewerker
- Meegaan in de inhoud
- Direct allerlei oplossingen aandragen



Dit spinnenweb-model kun je gebruiken als een ingang voor een gesprek. Vraag je medewerker het model in te vullen door op schaal van 1 tot 5 aan te geven hoe hij/zij zichzelf voelt.

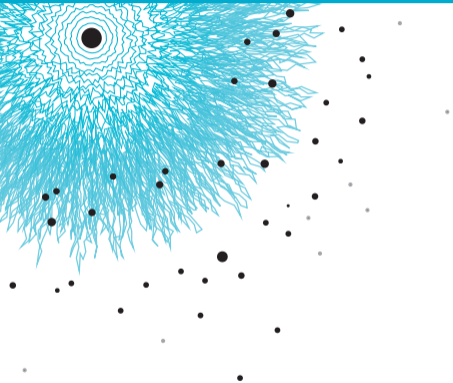


1. Geef je medewerkers vrijheid bij de aanpak van hun werk
2. Steun je medewerkers door oprechte aandacht en betrokkenheid te tonen
3. Laat je waardering blijken voor het werk van je medewerkers
4. Bied flexibele werktijden aan als dit mogelijk is
5. Stem de hoeveelheid werk af op de capaciteit van je medewerkers



6. Geef je medewerkers complimenten
7. Zorg ervoor dat de juiste persoon de juiste klus uitvoert
8. Investeer in de sterke kanten van je medewerkers
9. Vier successen, zorg dat resultaten en inzet niet ongezien blijven
10. Respecteer "Nee" van je medewerkers en ga in gesprek





Met vragen en zorgen over werkdruk of met vragen over je medewerkers kun je altijd terecht bij de HR adviseur van jouw faculteit of dienst. Elke situatie is uniek, samen ga je op zoek naar een passende oplossing.

Medewerkers kunnen gebruikmaken van het anonieme arbo-omstandigheden spreekuur bij de arbodienst. Hier kunnen zij hun persoonlijke situatie bespreken. Vraag je HR adviseur.

Het CTD biedt ook trainingen aan op het gebied van leiderschap, timemanagement e.d.: [www.utwente.nl/ctd](http://www.utwente.nl/ctd)

Illustraties: Luuk van Ewijk  
Teksten: afdeling Human Resources  
In opdracht van: Taskforce Werkdruk

Universiteit Twente  
Drienerlolaan 5  
7522 NB Enschede

Postbus 217  
7500 AE Enschede  
T +31 (0)53 489 9111  
info@utwente.nl

[www.utwente.nl](http://www.utwente.nl)

Meer informatie en modellen over werkdruk  
vind je op [www.utwente.nl/werkdruk](http://www.utwente.nl/werkdruk)