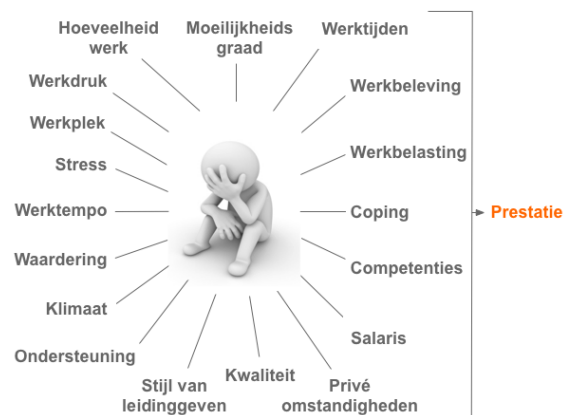


Het onderwerp werkstress is de laatste tijd weer flink in het nieuws, omdat stress op de werkvloer momenteel het grootste beroepsrisico in ons land is. Het ministerie van SZW gaat daarom de komende 4 jaar samen met werkgevers en werknemers werkstress aanpakken.

Maar wat is werkstress nu eigenlijk en op welke wijze kan men effectief maatregelen introduceren die passen in de organisatie? Gaan we de bron aanpakken of gaan we pleisters plakken? Deze whitepaper beschrijft de mogelijkheden om werkbelasting systematisch in kaart te brengen en stress te voorkomen. Niet gericht op individuen mét stress, maar op het ontwerpen van arbeidssituaties zónder stress.

Stress van werkstress

In de praktijk blijkt veel discussie en spraakverwarring te ontstaan doordat begrippen als stress, werkbelasting, werkdruk en werkbeleving steeds in een andere context worden gebruikt. Door de verschillende termen rond werkbelasting in een model te bundelen, krijgen we letterlijk meer grip op de problematiek.

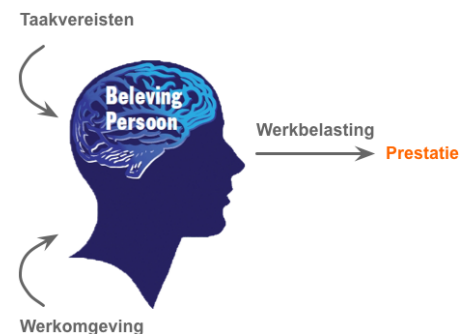


Model voor werkbelasting

Intergo hanteert een model voor mentale werkbelasting waarin de verschillende kenmerken die bijdragen aan werkbelasting op een overzichtelijke wijze zijn gepresenteerd. Hierin wordt een drietal deelgebieden onderscheiden: taakvereisten, werkomgeving en beleving.

Ten eerste zijn de eisen die het werk aan een medewerker stelt, de zogenaamde **taakvereisten**, van belang. Hieronder vallen de taken en handelingen die een werknemer tijdens zijn werk uitvoert. Bij elke handeling

hoort een belasting en factoren die deze belasting bepalen. Iedereen heeft een bepaalde hoeveelheid werk te doen die in een bepaalde hoeveelheid tijd af moet. Als deze twee niet juist op elkaar afgestemd zijn en er bijvoorbeeld teveel handelingen in te korte tijd moeten worden uitgevoerd, kan dit leiden tot een verhoogde werkbelasting. Afgezien van het aantal handelingen speelt ook de moeilijkheid van een handeling mee bij de hoeveelheid werkbelasting.



Men moet bijvoorbeeld een moeilijke taak in korte tijd afronden of verschillende moeilijke taken tegelijkertijd uitvoeren. Dit kan leiden tot een verhoogde werkbelasting, wat weer kan resulteren in het maken van fouten. Een tweede belangrijk element is de **werkomgeving** een rol bij de werkbelasting. Werkomgeving omvat zowel de fysieke als de 'mentale' werkomgeving van de medewerker. Een werkomgeving met een fijne werksfeer, voldoende ondersteuning van leidinggevenden en de juiste hulpmiddelen om een taak uit te kunnen voeren zorgen er voor dat men hiervan geen extra werkbelasting ervaart.

De laatste factor is de **beleving** van werkbelasting door de werknemer zelf. De ene persoon is de andere niet en iedereen gaat anders om met een bepaald takenpakket en ervaart daarbij een andere werkbelasting. Ervaren werkbelasting is afhankelijk van de persoonlijkheidskenmerken en opleiding van een medewerker, maar ook of iemand die dag lekker in zijn vel zit of niet.

De drie factoren tezamen vormen de **werkbelasting**, die direct de **prestatie** bepaalt. Als de capaciteiten van een werknemer niet in balans zijn met de taakvereisten en werkomgeving kan een te hoge (of te lage) werkbelasting ontstaan, die vaak met **stress** aangeduid wordt.

Grip op werkbelasting

Om grip te krijgen op werkbelasting is het belangrijk om de werkbelasting op een gestructureerde manier in kaart te brengen. Zonder goede diagnose is het immers onduidelijk welke maatregelen genomen moeten worden. Intergo hanteert voor de verschillende aspecten van werkbelasting (taakvereisten, ervaren werkbelasting en werkomgeving) passende meetinstrumenten. Op deze manier wordt inzicht verkregen in de bijdrage van elk los aspect. De uitkomsten tezamen geven een indruk van de totale werkbelasting van een functie of werkplek. Maar wat is nu een acceptabel niveau van werkbelasting?

Teveel of te weinig van het goede

Dat teveel werkbelasting een negatief effect op het functioneren kan hebben is duidelijk. Dit wordt ook benadrukt in de campagne van het SZW. Maar wat bij veel mensen minder bekend is, is dat ook te weinig werkbelasting problemen kan opleveren voor het goed uitvoeren van een taak. Bij camerabewakings-taken kan het bijvoorbeeld voorkomen dat door een te lage werkbelasting dingen over het hoofd worden gezien of zelfs fouten worden gemaakt. De alertheid van mensen vermindert namelijk bij een (langdurig) lage mentale werkbelasting. Zowel een te hoge als een te lage werkbelasting kan dus voor problemen zorgen bij het uitvoeren van de taak. Een ander voorkomend verschijnsel rondom werkbelasting betreft het omschakelen tussen

hoge en lage werkbelasting. Als men langere tijd op een lage werkbelasting werkt (in een situatie waarin niet veel gebeurt) is het moeilijker om te schakelen naar een situatie die een hoge werkbelasting vraagt (zoals een verstoring of calamiteit).

Werkstress onder controle

Nadat inzicht is verkregen in de hoogte en aard van de werkbelasting is het daarna natuurlijk zaak om er ook daadwerkelijk iets aan te doen. De systematische aanpak van Intergo zorgt voor een gedetailleerd inzicht in de knelpunten, zodat er effectieve maatregelen getroffen kunnen worden. Op deze manier zorgen we ervoor dat de werkbelasting op een werkplek weer in balans komt.

Vraagstukken over werkbelasting

Er is een aantal typische voorbeeldvragen, waar het beschreven werkbelastingsmodel antwoord op kan geven:

- Het vermijden van spraakverwarring door werkbelasting 'in te kaderen'. Door de begrippen rondom werkbelasting inzichtelijk te maken, weet men beter waar men zich op moet richten.
- Met het werkbelastingsmodel kunnen we werkbelasting meten en beoordelen. Op deze manier wordt inzichtelijk hoe hoog (of laag) de werkbelasting is en welke factoren bijdragen aan deze werkbelasting.
- Bij onder- of overbelasting kunnen we strategieën bepalen en gerichte maatregelen adviseren om de werkbelasting in een functie meer in balans te krijgen.
- We geven een vroege inschatting over de werkbaarheid van een nieuwe functie of werkwijze, met voorstellen op het moment dat dit nog eenvoudig door te voeren is.
- Bezettingsvraagstukken: hoeveel mensen zijn er nodig om het werk op een verantwoorde wijze gedaan te krijgen?

Contact

INTERGO human factors & ergonomie
www.werkbelasting.nl

***Voorkom werkstress door goed taak-
en organisatie-ontwerp***