

Wat is werkdruk en werkstress?



Werkdruk

Er is sprake van werkdruk als werknemers niet, of slechts met grote moeite, binnen de beschikbare tijd aan de gestelde eisen of normen kunnen voldoen. Bij werkdruk is het evenwicht tussen belasting (de draaglast) en belastbaarheid (de draagkracht) verstoord. De belasting gaat over alles wat veroorzaakt wordt door het werk. Dit zijn de *taakeisen*. De belastbaarheid wordt bepaald door de *regelmogelijkheden* die de werknemers hebben om het werk uit te voeren *én* door de individuele *capaciteiten* die werknemers hebben om de regelmogelijkheden toe te passen.

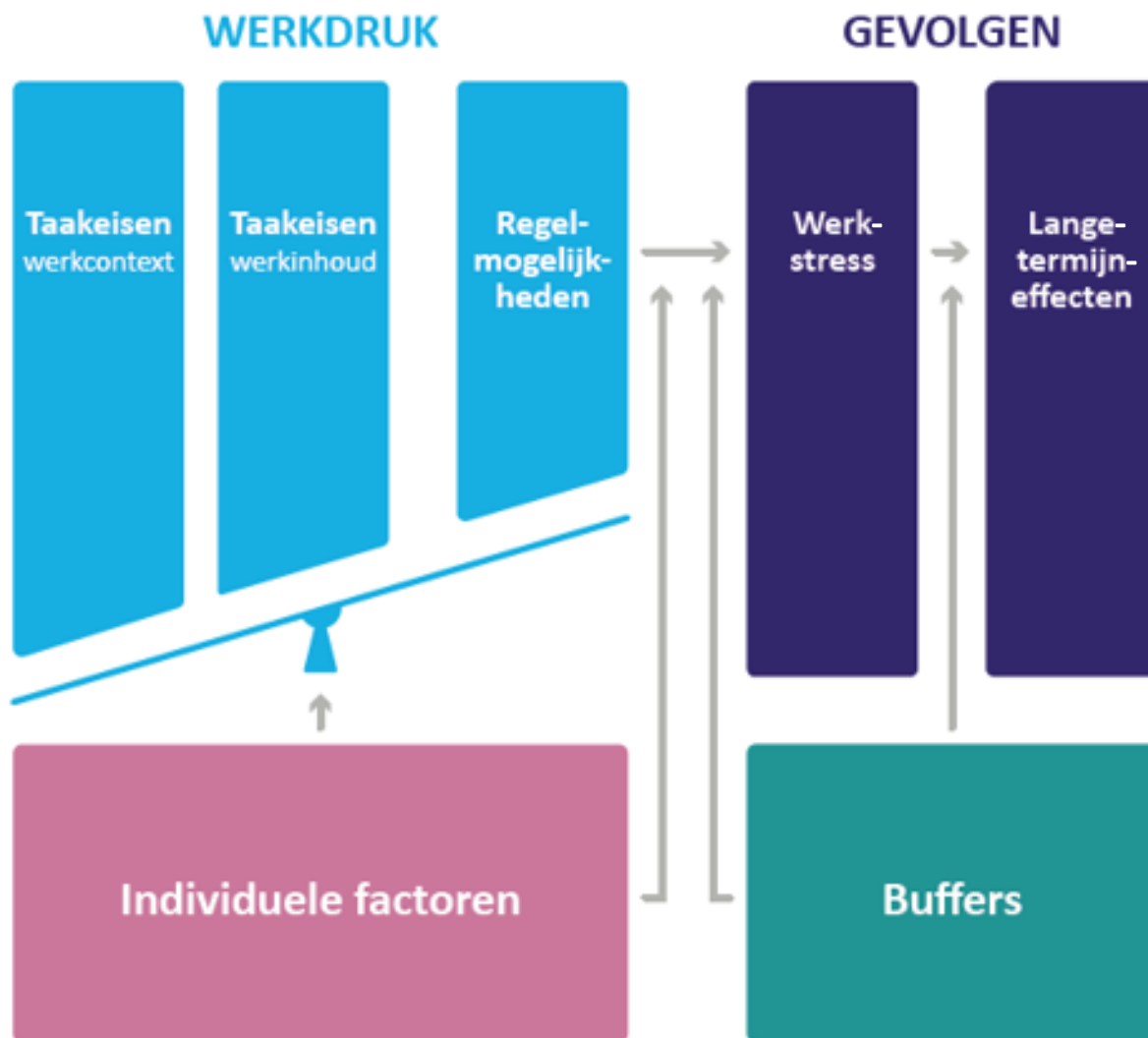
Als die balans verstoord is, ontstaat werkdruk. Dit evenwicht kan naar twee kanten verstoord zijn: er is sprake van overbelasting óf er is sprake van onderbelasting. Er is geen evenwicht tussen de eisen die aan de werknemer worden gesteld en aan de mogelijkheden om aan die eisen tegemoet te komen. Gebrek aan controle in de werksituatie kan leiden tot werkstress.

Werkdruk is dus meer dan werktempo, tijdsdruk of het stellen van hoge eisen. Een hoge tijdsdruk hoeft in het algemeen geen probleem te zijn. Pas als niet aan de eisen kan worden voldaan, ontstaat werkstress. Ook laag gestelde eisen leiden niet automatisch tot onderbelasting. Pas wanneer capaciteiten niet gebruikt worden, kan dit tot leiden tot stress.

Werkdruk en stress zijn op zich niet erg. Sterker nog; mensen vinden het plezierig om onder druk te werken. De stress die daarbij komt, helpt om de prestaties te leveren. Het is een normaal fysiologisch proces. Daarentegen is aanhoudende werkdruk en stress wel slecht voor een mens. Het lichaam staat altijd aan om de gevraagde actie te leveren. Mensen raken uitgeput en herstellen niet meer. Het risico op fouten, ongevallen, te veel fysieke belasting door gebrekkige samenwerking en verzuim wordt groter.

Het werkdrukmodel van TNO maakt duidelijk dat een disbalans tussen de taakeisen en regelmogelijkheden (blauw) werkdruk veroorzaakt. 'Taakeisen' en 'Regelmogelijkheden' moeten in evenwicht zijn om die werkdruk te vermijden om werkstress te voorkomen.

De individuele factoren (paars gearceerde veld) en buffers (groen gearceerde veld) zijn belangrijke aspecten die grote invloed hebben op het ervaren van de werkstress. Sociale steun van collega's en uitvoerders/projectleiders, voldoende vakkennis en een goede manier om stress te managen, hebben een gunstige invloed op het uiteindelijke ervaren van werkstress.



Werkdrukmodel van TNO

Taakeisen

Door aandacht te geven aan de taakeisen wordt duidelijkheid verschaft over de strategie en het beleid om toe te werken naar gewenst gedrag en daarmee de bedrijfscultuur. Dit moet veilig gedrag borgen en ongewenst gedrag voorkomen. De stijl van leidinggeven is daarbij van cruciaal belang. Met 'ongewenst gedrag' wordt in deze context niet alleen pesten, discriminatie, intimidatie, etc. bedoeld. Ook 'vermijdend' gedrag door werknemers om fouten te melden, is ongewenst gedrag.

Regelmogelijkheden

Aan de andere kant van de balans is het van belang dat binnen de organisatie geformaliseerde regelmogelijkheden zijn om proactief te handelen. Dit houdt in dat er autonomie bij zowel de leidinggevende als de werknemers moet zijn om functionele steun te geven. Geformaliseerd houdt in dat er een overlegstructuur is om elkaar te informeren en te coachen, naast de spontane ontmoetingsmomenten tijdens de uitvoering van het werk. Participatie in besluitvorming houdt in dat werknemers op verschillende niveaus worden betrokken om de organisatie (processen) aan te passen, te verbeteren en wellicht te vernieuwen. Het geeft werknemers (formeel) handelingsperspectief om werkdruk te voorkomen.

Werkstress

Werkstress is stress die voortkomt uit werkdruk, dus de disbalans tussen de taakeisen en de regelmogelijkheden. De persoonlijke vaardigheden en de buffers beïnvloeden de mate waarop die stress wordt beleefd. Stress op basis van bijvoorbeeld de thuissituatie is in dit model niet meegenomen, maar heeft uiteraard wel weer invloed op de gehele weerbaarheid en stressbeleving. Daar moet uiteraard rekening mee gehouden worden, maar dat valt buiten het bespreken van een leercultuur.