

het Sta-even-stil- bij-stress-boekje



Wat je moet weten over het voorkómen en
vóorkomen van psychische overbelasting in
de ambulancezorg



Maak je vaak overuren? Ben je regelmatig prikkelbaar? Heb je vaak last van lichamelijke kwalen als verkoudheden en huiduitslag? Heb je het gevoel dat je omgeving je onvoldoende steunt? Kan je moeilijk afstand nemen van het werk of heb je last van slopelosheid?

Misschien vind je dat deze ongemakken bij het werk horen. Maar wellicht zijn het ook signalen, zichtbaar en onzichtbaar, die erop wijzen dat je psychisch overbelast raakt. Daarom is het belangrijk dat je af en toe even stilstaat bij dit soort klachten. Om overbelasting vóór te zijn. Of om er tijdig iets aan te doen, in samenspraak met anderen.

In dit boekje vind je informatie om psychische overbelasting op tijd te signaleren, te voorkomen, aan te pakken en te verhelpen.

▶ Psychische belasting

Te vaak wordt gedacht dat psychische overbelasting komt door iemands persoonlijkheid of zijn/haar privé-situatie. Maar factoren in of rond het werk spelen ook een belangrijke rol bij het ontstaan van psychische klachten. Zeker in jouw sector, waar de werkdruk hoog is en agressie en traumatische gebeurtenissen dagelijks voorkomen. Het samenspel van die factoren met iemands persoon of privé-situatie heeft op iedereen een verschillende uitwerking. Ook kunnen er momenten zijn dat het je teveel wordt, doordat er privé iets verandert of doordat je een ongeval meemaakt wat je als persoon erg aangrijpt.

Natuurlijk, werkdruk, agressie en traumatische gebeurtenissen maken deel uit van het dagelijks werk van ambulancepersoneel. Je staat er misschien niet eens meer bij stil. Maar uit onderzoek blijkt dat deze factoren een serieus risico vormen, zeker in combinatie met iemands karakter of persoonlijke situatie. Zo kunnen ze psychische overbelasting veroorzaken. En dat kan weer leiden tot zieke of ontevreden medewerkers, minder productiviteit en meer fouten. Eenmaal overbelast heb je daar zelf natuurlijk het meeste last van. Maar ook de organisatie lijdt daaronder.

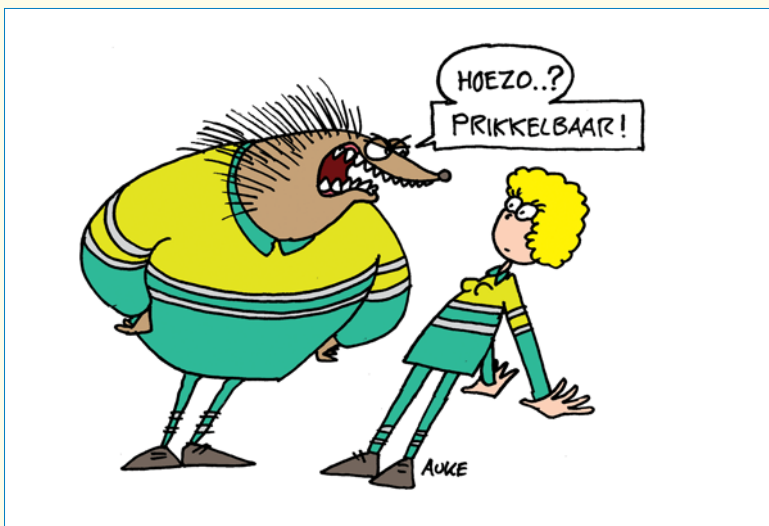
maar 1 ... zo'n vaart zal het wel niet lopen

Inderdaad is psychische overbelasting een sluipende kwestie: het loopt niet zo'n vaart, maar op een keer kan het wél over je schoenen lopen!



► Hoe je zelf kunt herkennen dat je overbelast raakt

Klachten als prikkelbaarheid, vermoeidheid of het onvoldoende ervaren van steun wijzen niet persé op psychische overbelasting, daarbij spelen allerlei factoren een rol. Om erachter te komen of je gezondheid in de gevarenszone komt, vul je de checklist 'Signalen van psychische belasting' in (in het midden van dit boekje). Het invullen van deze lijst geeft je een eerste indruk van de mate waarin je psychisch belast bent of wordt.



maar 2 ... ik ben toch sterk genoeg, ik werk al zo lang op de ambulance, dit kan ik ook nog wel aan

Als je het werk al lang doet, ben je inderdaad sterk. Maar dan heb je ook al heel veel leed gezien en gehoord én je wordt ouder. Wees alert op signalen van overbelasting!

maar 3 ... ik kan het wel alleen af

Het klopt dat er veel is dat ambulancepersoneel alleen moet opknappen. Maar overbelasting is iets dat je samen aan kunt pakken!

► Wat is de volgende stap

Als je de checklist hebt ingevuld, zet dan voor jezelf eens op een rij of de ingevulde onderwerpen verband houden met:

- a. werk
- b. de kwalificaties (ervaring, kennis, opleiding) of jezelf als persoon

Ad a. Heb je het idee dat de oorzaken van je belasting liggen in het werk, bijvoorbeeld een onduidelijke taak, een te hoge norm, hoe de ketenpartners werken of verkeerssituaties waardoor je je werk niet goed kunt uitvoeren? In dat geval kun je de checklist 'Oorzaken van verstoringen op het werk' invullen (verkrijgbaar via je leidinggevende of bij P&O).

Ad b. Heb je het idee dat de oorzaken meer liggen in verhoudingen op het werk, bijvoorbeeld een conflict, slechte communicatie of de cultuur binnen de organisatie? Of denk je dat je belasting te maken heeft met wie jij bent als persoon? Vul dan de checklist 'Onderlinge verhoudingen op het werk en persoonlijke kenmerken' in (verkrijgbaar via je leidinggevende of bij P&O).

Tips met betrekking tot werkdruk

- Tip 1** Klagen helpt meestal niet, meedenken over een oplossing wel!
- Tip 2** Oudere collega's hebben vaak langer nodig om te herstellen van zware inspanning, maak daar op tijd ruimte voor!

Checklist: Signalen van psychische belasting

In gedrag	Psychisch-emotionele signalen	Lichamelijke signalen
Zichtbare signalen		
<ul style="list-style-type: none"> • Overuren en/of achterstand in werk • Onderpresteren • Prioriteiten verwarren • Onzorgvuldig werken • Onderbreking van werk • Fouten, ongevallen, bijna ongevallen • Geen of nauwelijks pauzes nemen • Sociale isolatie • Meer en ongezonder eten en drinken • Meer roken • Van de hak op de tak springen • Door kleine tegenslagen overdreven van de wijs raken 	<ul style="list-style-type: none"> • Prikkelbaar • Agressief • Angstig • Ongeïnspireerd, diepe zuchten • Snel schrikken • Ongemotiveerd • Ontevreden • Vergeetachtig • Verstrooid, slecht kunnen concentreren • Sarcastisch • Sombor • Besluiteloos • Chaotisch 	<ul style="list-style-type: none"> • Oververmoeid • Vermageren of juist aankomen • Nagelbijten • Beven, zweten, trillen, tics • Huilen • Gespannen houding • Hyperventileren • Huiduitslag • Vaker en langer durende verkoudheid • Hoofdpijnen en griepjes
Niet zichtbare signalen		
<ul style="list-style-type: none"> • Minder en onvoldoende ontspannen bijvoorbeeld in sport/hobby's • Meer medicijngebruik (slaappillen, kalmeringspillen, maagpillen) • Minder en onvoldoende praten over lastige ervaringen en situaties • Minder en onvoldoende steun ervaren 	<ul style="list-style-type: none"> • Geen afstand nemen van het werk, thuis zorgen maken over werk-problemen • Verdrietig gevoel, depressief • Zelfverwijten, schuldgevoel • Angst voor de toekomst • Gevoel van onrust • Opgejaagd gevoel • Onzeker, gevoel een mislukking te zijn • Onwerkelijk gevoel • Ongeïnteresseerd gevoel • Voortdurend piekeren 	<ul style="list-style-type: none"> • Spanning in nek en schouders • Duizelig, gevoel flauw te vallen, sterretjes zien • Slapeloosheid, vaak wakker of andere klachten • Hoofdpijn, migraine • Spierpijn • Opgeblazen gevoel, indigestie, oprispingen, maagpijn • Hoge bloeddruk • Hartkloppingen, pijn of druk op de borst

maar 4 ... wanneer anderen weten dat ik niet goed in mijn vel zit, vinden ze me vast een ...

Dat zou kunnen. Maar het zou ook kunnen dat anderen dan ook kunnen toegeven hoe zwaar het werk soms is.

Hoe nu verder?

Je hebt nu een overzicht van problemen en misschien inzicht in mogelijke oorzaken.

Hoe ga je dan verder?

- Het is vaak al heel wat om toe te geven dat je psychisch overbelast bent!
Vind je het moeilijk om erover te praten, bedenk dan welke consequenties het heeft als je dat niet doet, dus zet de positieve en negatieve gevolgen van het erover spreken op een rijtje.
- Bespreek de uitkomsten van je onderzoekje met iemand die je vertrouwt, bijvoorbeeld iemand uit het BO-team, de bedrijfsarts, de vertrouwensarts, de OR, een collega, een vriend(in) of familie. Dat helpt vaak al omdat het oplucht en misschien tot ideeën leidt. Belangrijk is niet te snel conclusies te trekken; onderzoek liever samen hoe je de feiten kunt interpreteren.
- Wil je het probleem echt oplossen, bespreek het dan met je leidinggevende. Op die manier kunnen er wellicht ook maatregelen getroffen worden, bijvoorbeeld het variëren van soorten diensten, meer rust in de roosters, een betere balans tussen operationele en facilitaire taken of het organiseren van sociale steun door debriefings na een ingrijpend incident.
Aarzel niet, ook leidinggevend zijn geattendeerd op de risico's van psychische belasting en hebben richtlijnen ontvangen hoe hiermee om te gaan, zowel individueel als tijdens werkoverleg.



- Richt je in eerste instantie op maatregelen die haalbaar zijn op korte termijn, daar heb je het snelste profijt van.
- Zorg ervoor dat afspraken concreet zijn: wanneer wordt wat gedaan? Zo weten jij en je leidinggevende ook waar je aan toe bent.
- Denk je dat de oorzaken van je overbelasting te maken hebben met jou als persoon? Praat er eerst eens over met mensen uit je omgeving die je vertrouwt (vrienden, familie). Of met een deskundige op dat gebied (een arts, maatschappelijk werker of een psycholoog).

maar 5 ... ik kan niet gemist worden

Als je langdurig overspannen thuis bent, moeten je collega's je nog langer missen!



Tips met betrekking tot agressie

- Tip 1** Agressie hangt vaak samen met angst; door training kun je leren angst bij anderen te zien en met je eigen angst om te gaan!
- Tip 2** Angst kan een goede raadgever zijn...

▶ Geen zin stil te staan bij stress?

Misschien vind je het verwarrend of zelfs vervelend dat er zoveel aandacht wordt geschonken aan stress op en rond het werk. Omdat het zo bij het werk hóórt. Of omdat de zwaarte van het werk ook is waarom je ervoor gekózen hebt. Dan leg je dit boekje gewoon weg. En mocht het nodig zijn, omdat je bijvoorbeeld persoonlijk met ziekte te maken krijgt, of een ingrijpend ongeval meemaakt wat je maar niet kunt vergeten, hopen we dat je je dit boekje weer herinnert.



maar 6 ... wanneer mijn leidinggevende weet dat ik niet goed in mijn vel zit dan...

Het zou ook kunnen dat je leidinggevende blij is dat je tijdig aangeeft dat het je teveel wordt; dan kan hij/zij er ook nog iets aan doen!

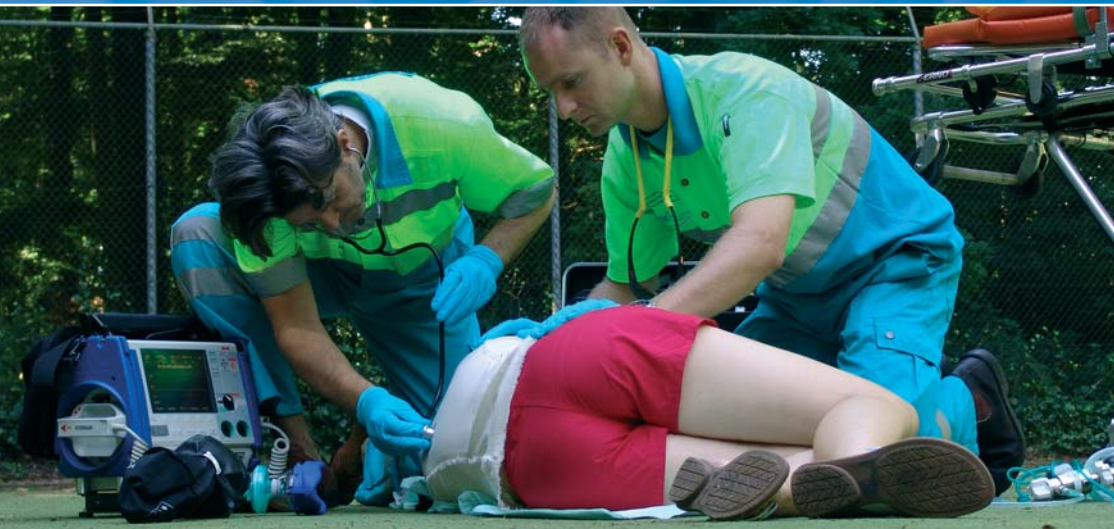
Tips met betrekking tot trauma's

- Tip 1** Zelf hulp vragen maakt dat je goed hulp kunt verlenen!
- Tip 2** Nare ervaringen delen met collega's helpt emotionele overbelasting te voorkomen!
- Tip 3** Eerste emotionele opvang en begeleiding na een traumatische ervaring zit in het takenpakket van je baas!



maar 7 ... ik was me er niet van bewust dat ik zo overbelast was

Dat kun je - met dit boekje in de hand - niet meer zeggen.



Colofon

Dit boekje is ontwikkeld in het kader van het Arboconvenant Ambulancezorg. Daarbij zijn vakbonden, werkgevers en de landelijke overheid betrokken. SOVAM is de uitvoeringsorganisatie.

Tekst

PCO, Woerden (op basis van het Werkpakket psychische belasting van Smits & Beerends)

Redactie

Marion van Swaay (SOVAM),
Sonja Huising (freelance tekstschrijver/communicatieadviseur SOVAM)

Vormgeving

Vormix, Maarsse

Druk

Stimio Consultants Drukkerij & Design, Tiel

Illustraties

Auke Herrema, www.herrema.demon.nl

Fotografie

A3chem Productions, Hilversum

Disclaimer

Deze uitgave is met de grootste zorgvuldigheid samengesteld. De schrijver en de organisatie die dit boekje uitgeeft stellen zich echter niet aansprakelijk voor eventuele schade als gevolg van onjuistheden of onvolkomenheden in deze uitgave.

© SOVAM, 2006