

# Achtergrondinformatie

Stress en veerkracht



# Inhoud

<b>1. Achtergrondinformatie</b>	<b>3</b>
<b>1.1. Hoe ontstaat (alledaagse) stress?</b>	<b>3</b>
1.1.1. Niveau 1: eerste inschatting	3
1.1.2. Niveau 2: tweede inschatting	3
1.1.3. Niveau 3: derde inschatting	4
<b>1.2. Wat gebeurt er bij stress?</b>	<b>5</b>
<b>1.3. Gevolgen van stress</b>	<b>6</b>
<b>1.4. Stressbronnen</b>	<b>7</b>
1.4.1. Werkstress	7
1.4.2. Informatie- en keuzestress	8
1.4.3. Posttraumatische stress	8
<b>1.5. Hoe omgaan met stress?</b>	<b>8</b>
<b>2. Bronnen</b>	<b>10</b>

# 1. Achtergrondinformatie

## 1.1 Hoe ontstaat (alledaagse) stress?

Stress is geen direct gevolg van een stress veroorzakende situatie maar het is het resultaat van een wisselwerking tussen individu en situatie waarbij 'coping' centraal staat. Met coping wordt de manier bedoeld waarop iemand geneigd is om om te gaan met stressvolle omstandigheden en tegenslagen. Het effect dat een probleem op iemand heeft, wordt grotendeels bepaald door de copingstijl en de manier waarop hij/zij reageert verschilt per situatie.

Elke persoon beoordeelt een situatie op een verschillende manier, en dus ook de stress en dreiging die hieruit voortkomen. Er kan een onderscheid gemaakt worden tussen drie verschillende niveaus.

### 1.1.1 Niveau 1: eerste inschatting

Situaties worden op verschillende manieren beoordeeld. Een situatie kan beoordeeld worden als positief, niet relevant of mogelijk gevaarlijk. In het geval van de laatste optie ontstaat er vaker stress. Indien een situatie als stressvol wordt beschouwd, dan vindt er een beoordeling plaats op verschillende niveaus:

- Uitdaging in situaties die beheersbaar zijn.
- Bedreiging met een te verwachten verlies.
- Schade of verlies wanneer de schade al heeft plaatsgevonden.

*Een voorbeeld: een klant reageert boos*

*De ene medewerker denkt: de klant is teleurgesteld, ik begrijp dit wel, ik vind wel een oplossing. Deze medewerker zal weinig stress ervaren.*

*De andere medewerker denkt: die klant is heel kwaad op mij. Ik kan het ook nooit goed doen, straks hoort mijn chef ervan en dan zal die mij niet meer waarderen. Deze medewerker zal bij hetzelfde incident meer stress ervaren.*

Deze betekenisverlening zal bepalend zijn voor de gebruikte coping strategieën.

### 1.1.2 Niveau 2: tweede inschatting

Het doel van de tweede beoordeling is om na te gaan of er met de specifieke situatie kan worden omgegaan met de middelen/ hulpbronnen die er zijn.

Als er onvoldoende hulpbronnen beschikbaar zijn om met de situatie om te gaan, wordt een stressreactie geactiveerd door het menselijk brein. Hierop wordt een coping strategie ontworpen. Deze strategie hangt af van de situatie en van de kenmerken van de persoon. Deze manier van omgaan met stress en dreigingen die hieruit voortkomen wordt coping genoemd. Bekende gedragingen als reactie hierop zijn: vluchten, vechten of bevriezen.



*Een voorbeeld van vluchten: weglopen, wegstappen, het gesprek over iets anders beginnen, negeren, confrontatie uit de weg gaan, verslaving, ontkennen of bagatelliseren van de situatie, uitstellen, ...*

*Een voorbeeld van vechten: boos worden, de ander beschuldigen, in de verdediging schieten, discussie aangaan, dramatiseren, de ander kwetsen, kortaf reageren, ...*

*Een voorbeeld van bevriezen: je laat het over je heen komen, gelaten zijn, niet meer reageren, zich verdoofd voelen, leeg en lusteloos voelen, niet tot actie komen, dichtklappen, schuldig voelen, ...*

### 1.1.3 Niveau 3: derde inschatting

Op het derde niveau van beoordeling wordt het succes van de ingezette coping strategie beoordeeld om aanpassing in een nieuwe situatie te verzekeren. Leren omgaan met een stresssituatie is altijd een uitdaging. Een uitdaging kan zelfs een bedreiging worden als deze niet goed wordt aangepakt.

Er zijn verschillende soorten manieren om met stress om te gaan:

- **Probleemgericht omgaan met stress**

Probleemgerichte coping duidt op een persoon die probleemsituaties probeert te beheersen of aan te passen door informatie te zoeken, actie te ondernemen of juist niet te handelen. Deze strategie focust op het oplossen van het probleem.

- **Emotiegericht omgaan met stress**

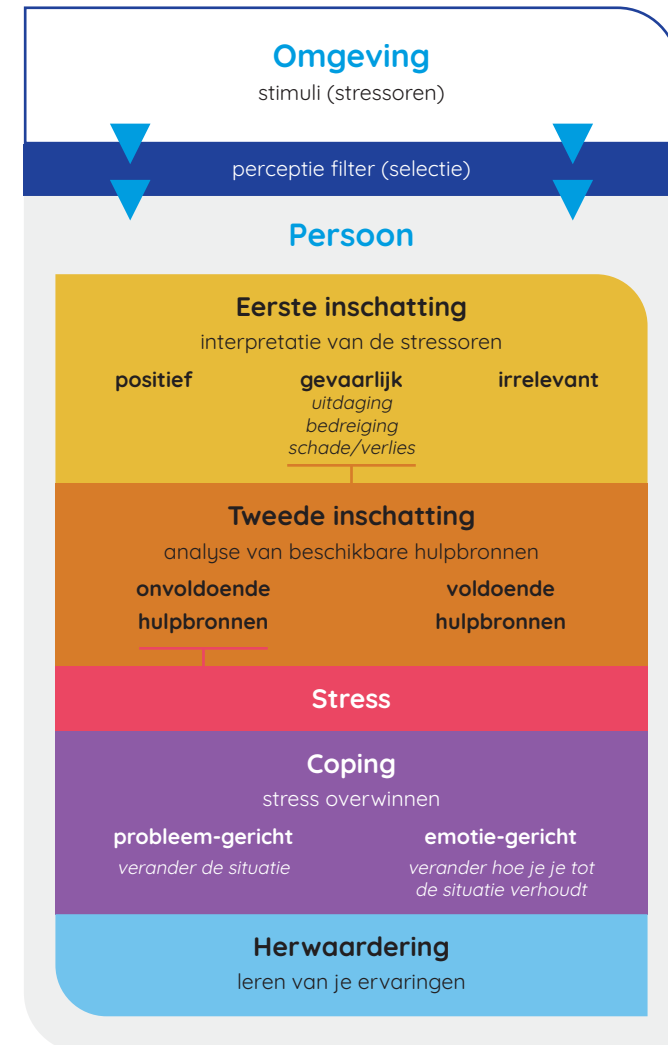
Emotiegerichte coping heeft als doel om emotionele opwinding te verminderen. Er worden inspanningen geleverd om de emotionele reacties te verlichten. Bijvoorbeeld het kijken naar de positieve kant van het probleem, het zoeken van emotionele steun of het gebruik van alcohol of drugs, ...

- **Beoordelingsgerichte coping**

Mensen kunnen de manier waarop ze over een probleem denken veranderen door hun doelen en waarden te veranderen, bijvoorbeeld door de humor in een situatie te zien.

Geen enkele copingstijl is altijd effectief. Sommige copingstijlen zorgen ervoor dat je je op korte termijn beter voelt, maar lossen het probleem op langere termijn niet op.

Het kan helpen om je meer bewust te worden van de copingstijlen die je gebruikt. Als een bepaald probleem je blijft dwarszitten of als je maar niet verder komt met iets, probeer er dan eens op een andere manier mee om te gaan. Het kan interessant zijn om te zien welk effect dit heeft op jezelf en op anderen.



## 1.2 Wat gebeurt er bij stress?

Als je lichaam stress ervaart, wordt er als eerste adrenaline aangemaakt. In de volgende stap maakt het lichaam cortisol aan.

Adrenaline wordt in je lichaam aangemaakt als je lichaam in gevaar is. Dit gaat niet alleen over kwesties van leven en dood. Dit geldt ook voor situaties waar je veel stress ervaart. Dit kan zijn bij situaties waarin je het enorm druk hebt, maar ook wanneer je erg boos bent, heel erg schrikt, als je bang bent of als je heel hard aan het sporten bent. Adrenaline is een heel handig middel als je direct, in een fractie van een seconde moet reageren.

*Denk hierbij bijvoorbeeld aan de situatie dat je bijna wordt aangereden door een bus. Of dat je plotseling een kind tussen twee auto's ziet wegschieten terwijl jij met je auto maar op enkele meters afstand rijdt. Of wanneer je partner bijna van een rots afvalt en je hem nog net beet kan pakken. In deze situaties is het wenselijk dat je lichaam snel tot actie kan overgaan.*

Adrenaline wordt ook aangemaakt wanneer het lichaam denkt dat het in gevaar is. Als je een heel spannende film kijkt of boek leest, is je lichaam niet bepaald in gevaar. Toch kan je lichaam het als zodanig eng ervaren, dat er adrenaline aangemaakt wordt. Dit gebeurt ook bij onze eigen negatieve overtuigingen. Zolang deze overtuigingen gelden, zal je stressrespons blijven afvuren.



Cortisol maakt het juist mogelijk om een langere tijd alert te blijven. Om een langere periode het hoofd te bieden aan de bedreigende situatie die het lichaam ervaart. Niet alleen tijdens dat ene korte moment dat je voor de bus weg moet springen. Of op de rem moet trappen, of je partner moet vastgrijpen. Cortisol helpt je zodat je voor een langdurige periode met een stresssituatie om kan gaan. Dat betekent dat je een tijdje op 110%, misschien wel op 120% kunt presteren.

*Bijvoorbeeld bij die ene deadline op ons werk die gehaald moet worden. Nog niet te spreken over eventueel overwerk wat daarbij komt kijken waardoor al je andere verplichtingen in de knel komen. Een reorganisatie in het bedrijf waarbij twijfel is of jouw functie wel kan blijven. Een mindere periode in je relatie waardoor er thuis spanningen en ruzies zijn. Financiële problemen waardoor je stress ervaart of je alle rekeningen wel kan blijven betalen. De ochtendspits waardoor je deze week voor de zoveelste keer in de file terecht bent gekomen. Niet alleen de file geeft stress, maar daarbij komt ook nog kijken dat je weer te laat op je werk arriveert waar een grote hoeveelheid werk op je wacht of andere collega's van jou afhankelijk zijn.*

*Cortisol helpt hierbij om deze periode te overleven. Dat is eigenlijk ook het enige waar het lichaam op dat moment mee bezig is: "Hoe overleef ik deze situatie?"*

Een gezonde stressrespons is acuut en kort. Nadien stabiliseert de stressrespons terug naar rust. Het is tijdens deze rust dat herstelhormonen worden aangemaakt en die ons terug klaar maakt om de volgende stressrespons op te vangen.



Source: Elke Van Hoof

Wanneer er onvoldoende rustmomenten zijn, zullen de herstelhormonen langzaam maar zeker gaan afnemen en zullen de stresshormonen toenemen. Doordat er teveel stresshormonen in de hersenen komen, zal de stressrem niet meer gaan werken met als gevolg nog meer stresshormonen.

Eens deze laatste boven een bepaalde drempel gaan, zal je je vermogen verliezen om te relativiseren, te nuanceren, dingen in perspectief te zetten, te leren uit vorige ervaringen, acties te coördineren en om tot oplossingen te komen. En helaas voor onze omgeving, zullen we ook onze emoties niet meer kunnen controleren.

Ons stresssysteem staat 'aan' of 'af'. Een half gestresseerd persoon bestaat niet. Je bent ofwel gestresseerd ofwel niet. De meeste mensen vechten tegen hun stressrespons. Ze voelen de eerste lichamelijke klachten komen zoals hoofdpijn, een verhoogde hartslag, een drukkend gevoel ter hoogte van de borst, de spieren die zich opspannen.

Kortom het hele lichaam staat in een staat van paraatheid. De meeste mensen willen dit controleren en starten met veel en oppervlakkig ademen en gaan dus deze signalen onderdrukken. Het lichaam denkt op zijn beurt: "oei oei, hij/zij heeft het niet goed begrepen", en het zal nog meer klachten beginnen te ontwikkelen.

Deze wisselwerking van het willen onderdrukken en het lichaam dat nog meer signalen afgeeft in de hoop dat we het lichaam gaan begrijpen, is de reden waarom vele mensen zich gaan verliezen in de stressrespons.

### 1.3 Gevolgen van stress

Acute stress kan ontstaan wanneer we geconfronteerd worden met een bedreiging. Ons lichaam is dan wel in staat om terug tot rust te komen na een stressreactie. Indien we bepaalde taken mentaal niet kunnen loslaten kan stress een chronische vorm aannemen (bv. na het werk thuiskomen en blijven piekeren over werkgebeurtenissen).

Bij chronisch verhoogde stress wordt onze aandacht vooral getrokken door zaken die een bedreiging voor ons vormen en door het negatieve, waardoor we blind worden voor positieve aspecten of de kansen die bepaalde moeilijkheden ons ook bieden. Hierdoor kan stress worden versterkt en kunnen mensen in een negatieve vicieuze cirkel belanden. Hierin schuilt een gevaar voor burn-out.

Het is dan ook erg belangrijk om stressklachten als alarmsignalen te zien en te reflecteren over hoe je ze kan verlichten of voorkomen. Enkele typische voorbeelden kunnen in onderstaande tabel teruggevonden worden:

SIGNALEN VAN STRESS		
Lichaam	Gedrag	Emoties
Versnelde hartslag	Opvliegend	Angstig zijn
Sneller ademen	Prikkelbaar	Somber zijn
Vermoeidheid	Gejaagd	Frustratie
Te weinig energie	Zuchten	Zich alleen voelen
Geeuwen	Knarsetanden	Gevoel van onmacht
Hoofdpijn	Meer roken	Geen concentratie
Sierpijn	Alcohol drinken	Vergeetachtig zijn
Rugpijn	Medicatie nemen	Besluiteloosheid
Buikpijn/buikloop	Meer/minder eten	Geestelijk uitgeput
Maagpijn/misselijk	Gespannen houding	Schaamte
Slaapstoornissen	Isolement opzoeken	Snel geëmotioneerd
Seksuele klachten	Nagelbijten	Interesseverlies
Droge mond	Onverzorgd zijn	Wrok
Trillen/beven	Fouten maken	Vijandig
Duizeligheid	Klagen	Piekeren

Chronische stress ontstaat wanneer stress niet weggaat nadat de bedreiging is verdwenen. Het lichaam heeft het dan moeilijk om tot rust te komen. De gevolgen van chronische of langdurige stress zijn:

- **Op individueel niveau**

- Lichamelijke klachten, zoals hoofdpijn, slaapklachten, spierpijn, benauwdheid.
- Op lange termijn: hart- en vaatziekten, maag- en darmstoornissen, burn-out, ...
- Cognitieve klachten, zoals vergeetachtigheid, concentratiestoornissen, piekere, ...
- Gedragsveranderingen, zoals een veranderd eetpatroon, meer drinken/roken, geregeld afwezig zijn, gejaagdheid, ...
- Emotionele klachten, zoals snel geïrriteerd zijn, snel huilen, pessimistisch zijn, angstig of boos zijn, ...

- **Op teamniveau**

- conflicten
- slechte sfeer
- vervreemding
- extra werkdruk
- extra belasting door de afwezigheid van collega's en personeelstekort
- ...

- **Op organisatieniveau**

- hoog ziekteverzuim
- hoog verloop
- meer fouten en hogere kans op ongevallen
- verlies van continuïteit

- verminderde performantie
- verlaagde productiviteit
- stakingen
- aantasting van het imago van de organisatie

## 1.4 Stressbronnen

### 1.4.1 Werkstress

Het idee 'van hard werken is nog nooit iemand ziek geworden' heeft lang de arbeidsmoraal bepaald. En op zich is er ook niets mis mee om hard te werken. Het gaat pas mis als we 'te' lang 'te' hard werken. Er is sprake van een 'te' als er geen ruimte meer is om zelf het tempo en de prioriteiten te bepalen, als de deadline nooit gehaald wordt. Als het gevoel van 'achter de feiten aanlopen' en 'dat het moet van de baas' gaat overheersen.

Overigens is het lang niet altijd alleen de hoeveelheid werk die de druk opvoert. Het werk kan ook te moeilijk of te onduidelijk zijn. In tijden van crisis en bezuinigingen speelt de onzekerheid over het voortbestaan van de baan natuurlijk ook een grote rol in de stressbeleving.

Als de leidinggevende onvoldoende blijk geeft van waardering voor de inzet en kwaliteiten van zijn medewerkers kan deze rekenen op frustraties. Een verstoorde verhouding met de direct leidinggevende wordt het meest genoemd als oorzaak van stress op het werk. Door de machtspositie van de leidinggevende trekt de medewerker meestal aan het kortste eind als het op een conflict uitdraait.

Het is vaak de hardwerkende medewerker met een groot verantwoordelijkheidsgevoel die het meest gevoelig is voor erkenning en het meest vatbaar is voor deze werkstress. Een leidinggevende die wordt gesaboteerd door onwillige medewerkers die met de neuzen alle kanten op staan, krijgt ook een flinke portie aan stress te verwerken. Het middenkader blijkt dan de meest kwetsbare positie te zijn in de organisatie.

Tussen de directie en werknemers op de werkvloer kunnen tegengestelde belangen liggen. Of de ideeën over welke koers te varen met welke aanpak zijn heel verschillend. De manager die ertussen zit moet over heel wat stuurmanskunst beschikken om hier zonder schade tussendoor te laveren.

Bij vrouwen wordt naast het gebrek aan waardering, de sfeer op het werk het meest genoemd als stressbron. Ook valt de combinatie van werk, gezin en een leuk sociaal leven bij moeders zwaar, omdat ze zich op al deze terreinen willen bewijzen. Het vraagt om heel wat jongleerkunst om 'alle ballen in de lucht te houden'.

#### 1.4.2 Informatie- en keuzestress

Met de komst van het digitale tijdperk spoelt er dagelijks een overvloed aan informatie over ons heen. We hebben vaak veel informatiekanaalen tegelijkertijd open staan: telefoon, krant, televisie, boeken, radio, internet en sociale media. E-mail checken voor je naar het werk gaat, als je thuiskomt en voor het slapen gaan. Met de mobiele telefoon 24/7 online, en snel reageren graag.

Het is de gewoonste zaak geworden voor de jonge generatie en ook de ouderen doen dapper mee. Een hele druk om al die informatie te verwerken. Sinds 1985 is dat vijf keer zoveel geworden. Je hoofd staat zelden stil, je moet een mening vormen, een besluit nemen, een reactie geven. Het brein raakt overbelast en er blijft weinig tijd voor reflectie, overweging of diepgang.

Het idee dat het leven tot in detail maakbaar is, dwingt ons tot het maken van keuzes die van grote invloed zijn op het vervolg van ons leven. Deze keuzes dienen zich op steeds jongere leeftijd aan, en de ruimte om vergissingen te herstellen wordt steeds kleiner. Zo komt er een behoorlijke druk te liggen op te nemen beslissingen. Dit kan veel stress opleveren want de vraag of je wel de goede keuze hebt gemaakt, dringt zich op.

#### 1.4.3 Posttraumatische stress

Gebeurtenissen uit het verleden die een grote impact hebben gehad en die onvoldoende zijn verwerkt, kunnen later voor problemen zorgen. Als deze traumatische gebeurtenissen zich hebben voorgedaan in de kindertijd, gaan ze meestal gepaard met gevoelens van angst en onveiligheid. Aan deze ervaring worden onbewust overtuigingen en gedragingen gekoppeld.

Wanneer zich dan op latere leeftijd situaties voordoen die herinneren aan het trauma, kan dit tot een bovenmatige reactie leiden of zelfs tot herbeleving. Het is dan goed om professionele hulp te zoeken.

*Bijvoorbeeld: "Mijn ouders waren het eigenlijk nooit eens. Als kind deed ik verschrikkelijk mijn best om het goed te doen. Maar als het voor de één goed was, vond de ander het niet goed genoeg, en andersom. Toen we op het werk een reorganisatie doormaakten kwam ik op dezelfde manier klem te zitten tussen de montage- en serviceafdeling. Ik ging steeds harder werken, met steeds minder resultaat. In beide situaties werd ik niet gezien. Het was heel confronterend."*

#### 1.5 Hoe omgaan met stress?

Om de balans tussen wat je aan kan en wat van je gevraagd wordt in evenwicht te krijgen en te houden heb je veerkracht nodig. Dat is je vermogen om met onverwachte situaties, tegenslag en stress om te gaan. Veerkrachtige mensen laten zich niet (of minder?) snel ontmoedigen of uit balans brengen. Ze veren telkens weer recht.

Het veerkrachtig vermogen van iemand is geen vaste waarde. Voor ieder mens schommelt ze, afhankelijk van de situatie en het persoonlijk fysieke, emotionele en mentale energiepeil.

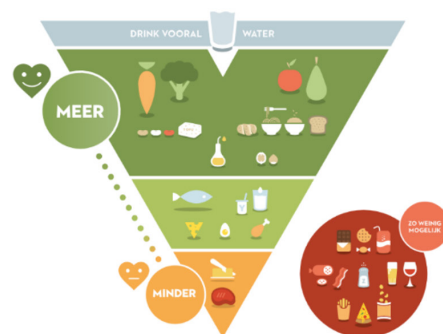


### Tips voor de medewerkers

- Praat erover met zowel je leidinggevende, je collega's maar ook je partner en anderen uit je omgeving.
- Wees baas over je eigen tijd en beheer ze. Maak bijvoorbeeld dagelijks een planning op. En bepaal wat de prioriteiten zijn.
- Leer 'neen' zeggen en stel alternatieven voor.
- Beheers de informatiestroom van mails en telefoons. Las elke werkdag een stiltemoment in.
- Las ontspanningsmomenten in. Ga bijvoorbeeld eens wandelen over de middag.
- Let op je gezondheid. Slaap genoeg, eet gezond en beweeg genoeg.



© Vlaams Instituut Gezond Leven vzw, 2017



- Heb je veel stress? Hou contact met je sociaal netwerk.
- Werk is belangrijk maar is niet je hele leven. Ook al neemt het een groot deel ervan in beslag.

- Lachen werkt ontlastend en geeft energie. Van een goede grap is nog nooit iemand doodgegaan, breng je collega gerust aan het lachen.
- Het is een goede gewoonte om een werkdag of -week af te ronden met je af te vragen hoe het met de balans draagkracht/ draaglast was. Dat kan je doen door bijvoorbeeld het lijstje met stresssignalen te overlopen en je af te vragen of je er deze dag of week last van had.
- Durf gerust hulp te zoeken als het allemaal te veel wordt. Spreek erover met je huisarts, de preventieadviseur arbeidsarts, de vertrouwenspersoon of preventieadviseur psychosociale aspecten van je onderneming.
- Gebruik de tijd van en naar het werk om te ontspannen.
- Train je veerkracht! Surf naar [www.fitinjehoofd.be](http://www.fitinjehoofd.be). Je krijgt meer tips en advies om je veerkracht te verhogen. Je kan er ook een 'foto' van je veerkracht maken.

### Tips voor de werkgever

Sinds 2014 is de wetgeving rond psychologische belasting bijgewerkt. Stress en burn-out kregen er expliciet aandacht in. Een van de gevolgen is dat je voortaan verplicht bent om in je risicoanalyse psychosociaal welzijn te bekijken of de arbeidsomstandigheden, -inhouden, -verhoudingen, -voorwaarden en -organisatie aanleiding geven tot stress of burn-out. We verwijzen hiervoor graag naar de mini-vorming 'bespreekbaar maken van psychosociale risico's'.

Naast het analyseren van risico's en het uitwerken van maatregelen kan je als werkgever natuurlijk ook investeren in het creëren van een cultuur waarin psychosociale belasting door het werk een thema wordt dat bespreekbaar is.

Bekijk voor uw onderneming de onderstaande vragen:

- In hoeverre wordt er bij ons aandacht besteed aan welzijn bij acute of chronische stress?
- Hebben wij al een risicoanalyse psychosociaal welzijn uitgevoerd om bestaande hinderpalen en hulpbronnen in kaart te brengen?
- Herkennen wij voldoende de stresssignalen bij medewerkers?
- Wie vangt medewerkers op bij stressproblemen?
- Wat doen wij om langdurig afwezig op te vangen wanneer ze terugkeren naar het werk?

## 2. Bronnen

*Webinar Elke Van Hoof*

*Ikvoelmegoedophetwerk.be*

*Physios nummer 3 – 2018*

*Janse, B. (2021). Transactionele stressmodel (Lazarus & Folkman).*

*Ruud Meulenberg. Zo herken je een burn-out. e-book.*

*www.toolshero.nl/psychologie/transactionele-stressmodel-lazarus/*

*www.waardevolwerk.be*

*www.komtotdekern.com/2020/04/02/instinctieve-reacties-in-tijden-van-stress-en-hoe-je-eruit-komt/*

*www.instagram.com/geheelinbeeld/*

*www.gezondleven.be/themas/voeding/voedingsdriehoek*

*www.gezondleven.be/themas/beweging-sedentair-gedrag/*

*Bewegingsdriehoek*

*depressiehulp.be/thema/depressie-oorzaken-stressresponsysteem*

*www.fitinjehoofd.be*



**VOLTA**

KRUISPUNT VAN ELEKTROTECHNIEK  
CARREFOUR DE L'ELECTROTECHNIQUE



02 476 16 76



Marlylaan 15/8  
1120 Brussel



info@volta-org.be



volta-org.be



ACADEMY



BENEFITS



RESEARCH



EDUCATION



HR-CONNECT