

OPLEIDING SOCIAAL WERK

Maatschappelijk werk

DAGELIJKSE KOST: ZWARE ENERGIE

Een kritisch onderzoek naar de oorzaken, gevolgen
en oplossingen van stress in de hulpverlening en bij de
dienst woonbegeleiding van stad Antwerpen

Scriptie van

Dieter GEUDENS

Tot het behalen van het diploma Sociaal Werk

Academiejaar 2012-2013

OPLEIDING SOCIAAL WERK

Maatschappelijk werk

DAGELIJKSE KOST: ZWARE ENERGIE

Een kritisch onderzoek naar de oorzaken, gevolgen
en oplossingen van stress in de hulpverlening en bij de
dienst woonbegeleiding van stad Antwerpen

Scriptie van

Dieter GEUDENS

Tot het behalen van het diploma Sociaal Werk

Academiejaar 2012-2013

WOORD VOORAF

Dit werk is het resultaat van een uitgebreide literatuur –en praktijkstudie. Het tot stand komen van deze scriptie zou niet mogelijk geweest zijn zonder de hulp van een aantal belangrijke personen. Daarom wens ik een woord van dank te richten aan iedereen die zijn bijdrage heeft geleverd aan dit onderzoek.

In de eerste plaats wil ik de mensen van mijn stageplaats bedanken die mij de mogelijk gegeven hebben om boeiende en leerrijke praktijkervaring op te doen en me hierin te begeleiden, waarvoor extra dank aan Bert Jacobs, mijn stagementor. De informatie en kansen die zij me hebben geboden waren noodzakelijk voor de uiteenzetting van dit werk.

Vervolgens wil ik nog een aantal mensen bedanken voor het geven van informatie van onschatbare waarde voor deze scriptie. Ten eerste de docenten van Karel de Grote-Hogeschool Koen de Loos en Mario Haine, voor de zéér interessante gesprekken en voor het willen delen van hun boeiende visie over 'stress'. Daarnaast bedank ik Kristine Vandenberghe, counselor/coach bij OCMW Antwerpen voor het geven van een aantal opmerkelijke oplossingen omtrent de aanpak van werkstress. Vervolgens zijn Dirk De Voegt en Isabelle van der Planken van de gemeenschappelijke preventiedienst van Stad Antwerpen ook een belangrijke bron van informatie geweest, waarvoor dank. Ook wil ik Greet Lowagie, mijn stagebegeleidster, bedanken voor het geven van feedback op mijn werk.

Ten slotte zou ik nog een dankwoord willen richten aan al mijn vrienden en aan alle mensen die ik heb mogen interviewen in het kader van deze scriptie. Deze personen hebben een enorme bijdrage geleverd aan de ontwikkeling van mijn visie omtrent het onderwerp 'stress'. Zonder hen had dit werk onmogelijk geweest.

Ik wens u veel leesplezier,

Dieter Geudens

INHOUDSOPGAVE

1	INLEIDING	7
2	ORGANISATIEVERKENNING	9
2.1	Situering en samenwerkingsverbanden	9
2.2	Doelgroep	10
2.3	Doelstellingen en takenpakket	10
3	STRESS! STRESS?	14
3.1	Definitie	14
3.2	Oorzaken	16
3.3	Gevolgen	17
3.4	Werkstress	18
4	STRESS IN DE HULPVERLENING	19
4.1	Risicofactoren	19
4.1.1	Individuele factoren	19
4.1.2	Factoren eigen aan het werk	22
4.1.3	Organisatorische –en teamfactoren	22
4.1.4	Maatschappelijke factoren	26
4.2	Mogelijke gevolgen van stress op het werk	28
4.2.1	Stress is normaal en stress is nodig	28
4.2.2	Wanneer stress een staartje krijgt	30
4.3	Stress op het werk: de oplossing	33
4.3.1	Rationele Effectiviteitstraining of Rationeel-erotieve therapie	33
4.3.2	Mindfulness@work	35
4.3.3	Relaxatie –en ademhalingstherapie (Dixhoorn)	36
4.3.4	Het belang van zelfzorg	37
4.3.5	Humor en optimisme	38
4.3.6	Anti-stressbeleid	39
5	STRESS: WOONBEGELEIDING STAD ANTWERPEN	42
5.1	Risicofactoren	42
5.1.1	Individuele factoren	42
5.1.2	Factoren eigen aan het werk	43
5.1.3	Organisatorische factoren	44
5.1.4	Maatschappelijke factoren	45
5.2	Mogelijke gevolgen van stress bij de woonbegeleiders	46
5.3	Aanpak van werkstress bij dienst woonbegeleiding van Stad Antwerpen .	47
5.3.1	De gemeenschappelijke preventiedienst (GPD)	48
5.3.2	Aanpak van werkstress op individueel –en teamniveau	51
5.4	Verbetering?	54

6	BESLUIT	58
7	BIBLIOGRAFIE	61
8	BIJLAGEN.....	64
8.1	Bijlage 1: organogrammen.....	64
8.2	Bijlage 2: Casus stress	66
8.3	Bijlage 3: casus stress Woonbegeleiding Stad Antwerpen	71
8.4	Bijlage 4: Interview met Kristine Vandenberghe, counselor/coach bij	
	OCMW Antwerpen	75
8.5	Bijlage 5: interview met Mario Haine	78

1 INLEIDING

Ik nodig u uit om mee op reis te gaan. Een reis waarin we veel zullen leren en waarin we boeiende tussenstops zullen maken. Een reis vol met stresserende momenten waar tegelijkertijd een oplossing voor zal worden aangeboden. De bestemming? De datum? De prijs? Hoe? Wat? Waarom? STRESS!

Naarmate de lezer vordert in mijn werk, zal het onderwerp 'stress' meer en meer afgebakend worden en zal de lezer steeds verder reizen in de wereld van de stress. Beginnen doe ik met het bespreken van mijn stageplaats. Daarna volgt een bespreking van algemene stress: wat is stress, wat kunnen de oorzaken zijn en wat kunnen de gevolgen ervan zijn. Vervolgens maak ik het onderwerp iets concreter door stress in de hulpverlening nader te bekijken. Ook hier onderzoek ik de oorzaken en gevolgen van stress die in deze fase van mijn werk geëvolueerd is naar 'werkstress'. Tevens beschrijf ik een aantal interessante oplossingen die ik tijdens mijn zoektocht ben tegengekomen.

De reis eindigt wanneer ik de stresstoestand op mijn stageplaats, woonbegeleiding Stad Antwerpen, onderzoek. Wat vormen hier de voornaamste oorzaken van stress en hoe reageren de woonbegeleiders erop? Wat wordt er vanuit Stad Antwerpen gedaan om een oplossing te bieden aan het mogelijke probleem? Ik eindig met een voorstel te doen tot verbetering van de aanpak naar werkstress toe.

Met dit werk wens ik een meerwaarde te bieden aan mijn stageplaats en aan de hulpverleners in het algemeen. Een meerwaarde die gebaseerd is op en die afgeleid is uit een uitgebreide literatuurstudie, vele interviews en gesprekken, eigen ervaringen en een samenkomst van verschillende interessante visies van vrienden, professionele hulpverleners, leidinggevenden en ten slotte mezelf.

De term 'hulpverlener' zal u ongetwijfeld ettelijke keren tegenkomen. Ik gebruik niet enkel de term 'maatschappelijk werker', maar ik heb ervoor gekozen om de hulpverlening in het algemeen te betrekken bij de uiteenzetting van mijn werk. Niet enkel maatschappelijk werkers, maar ook opvoeders, sociaal-cultureel werkers, studenten, dienstcoördinatoren, enzovoort heb ik geïnterviewd om een zo gedetailleerd mogelijk beeld te krijgen over hoe men in de hulpverlening denkt over werkstress. Omdat ik 'hulpverlener' gebruik, wil ik duidelijk maken dat ik met dit werk een meerwaarde wil bieden aan de hulpverleners in het algemeen, omdat ik tijdens mijn praktijkonderzoek heb gemerkt dat stress niet alleen de maatschappelijk werkers treft.

Ik heb er bewust voor gekozen om een kritische houding aan te nemen en om veel praktijkvoorbeelden te gebruiken, met als doel bewustwording. Ik wil aan de hand van mijn uiteenzetting van dit werk de lezer duidelijk maken hoe de hulpverlener *himself* de huidige toestand omtrent stress in de hulpverlening ervaart.

Doorheen heel het proces van de totstandkoming van dit werk, ben ik me bewuster geworden van mijn eigen stresstoestand op mijn stageplaats waardoor ik als hulpverlener een sterker persoon ben geworden. Ik ben er zeker van dat de lezer van deze scriptie, met enige wilskracht, dit ook kan verwezenlijken.

Gordels vast? Vertrekken maar!

2 ORGANISATIEVERKENNING

Stageplaats: Stad Antwerpen: Samen Leven (SL) – Sociale Interventie (SI) – Woonbegeleiding (WB)

Vooraleer ik mijn probleemstelling behandel, stel ik mijn stageplaats voor. Eerst zal ik mijn stageplaats en zijn samenwerkingsverbanden situeren in het werkveld. Vervolgens volgt een kort woordje uitleg over onze doelgroep waarop een uitgebreide uitleg over de doelstellingen van de dienst en ons takenpakket als maatschappelijk werker volgt. Veel van de onderstaande informatie haalde ik uit gesprekken met alle collega's en de dienstcoördinator. Daarnaast vormden allerlei bestanden, zoals de visienota van woonbegeleiding, die ik vond op het intranet van Stad Antwerpen een belangrijke bron.

2.1 Situering en samenwerkingsverbanden

Mijn stageplaats, woonbegeleiding Stad Antwerpen, valt onder het bedrijf Samen Leven (SL), afdeling Sociale Interventie (SI). De missie van SL luidt als volgt: *Samen leven streeft een vlot verloop van het samenlevingsverkeer na door het creëren van een aangename woon- en leefomgeving voor bewoners en gebruikers, door hen tot sociaal-culturele ontplooiing uit te nodigen en door hun rechten en plichten te benoemen en te handhaven.*

SI is onderverdeeld in vier afdelingen: X-Stra!, probatie en bemiddeling, opvoedingsondersteuning en jeugdinterventie en ten slotte woonbegeleiding (zie bijlage 1: organogrammen). Op de laatste afdeling loop ik stage. Deze is nog eens onderverdeeld in verschillende teams: hygiënisch woontoezicht, transitwoningen, woonkwaliteit interventie en woonwagenterreinen. Hieronder volgt kort wat uitleg over de verschillende teams. In "bijlage 1: organogrammen" vindt u een visuele verduidelijking van de bovenstaande uitleg.

- Hygiënisch woontoezicht wordt ingezet als het om onhygiënische leefomstandigheden gaat, waarbij overlast wordt veroorzaakt. Na kennisname van het probleem wordt getracht de oorzaak ervan weg te nemen. Dit is een vrijwillige begeleiding op maat van de cliënt. Indien nodig krijgt deze een dwingend karakter, in het kader van openbare veiligheid/gezondheid.
- Transitwoningen: slachtoffers van gedwongen ontruiming omwille van slechte woonkwaliteit kunnen tijdelijk opgevangen worden in een transitwoning, als er voldaan wordt aan de voorwaarden. Er is een

intensieve en dwingende begeleiding met als doel het vinden van een nieuwe, geschikte woning.

- Woonwagenterreinen: het toezicht van de woonwagenterreinen in Deurne, Wilrijk en het doortrekkersterrein gebeurd door deze mensen. Evenals het begeleiden van de mensen die er wonen (residentieel of doortrekkers) nemen zij op zich. De begeleiding is heel breed en gebeurt op elk levensdomein: onderwijs, vrije tijd, arbeid, justitie, enzovoort. Zo helpen ze de mensen met hun leven te structureren zodat ze kunnen deelnemen aan het maatschappelijk leven als een volwaardige burger.
- Woonkwaliteit

2.2 Doelgroep

De dienst woonbegeleiding richt zich op het begeleiden van mensen, huurders in een onzekere, onstabiele woonsituatie en die in de stad Antwerpen wonen. Ook wel "mensen in een precare woonsituatie" genoemd. Een grote diversiteit van het cliënteel is een gegeven. Zo komen we in aanraking met mensen met een illegaal statuut, nieuwe Belgen, toeristen, maar ook met autochtone Antwerpenaren en Belgen van verschillende origine. Vaak gaat het om multi-problem gezinnen. Problemen die invloed hebben op het niet of moeilijk kunnen vinden van een degelijke woning, zoals verslaving, onhygiënisch voorkomen en lage of onzekere vervangingsinkomens worden dan ook besproken met de mensen en er wordt gericht doorverwezen.

De doelgroep van het Woonkantoor is iets breder. In het Woonkantoor wordt er gratis advies gegeven aan de inwoners van stad Antwerpen. Het betreft hier huurders, eigenaar-verhuurder, eigenaar-bewoner en kandidaat-kopers.

2.3 Doelstellingen en takenpakket

De stedelijke woondienst werkt aan de realisatie van twee belangrijke strategische doelstellingen. Ten eerste: "meer mensen vinden een kwaliteitsvolle woning naar wens in Antwerpen" en ten tweede: "iedere Antwerpenaar leert een bekwame stadsburger te zijn". Zo wijzen wij bijvoorbeeld de huurders op hun rechten, maar ook op hun plichten als huurder. Binnen dit kader is het belangrijk dat de huurder de eigenaar op de hoogte stelt van eventuele gebreken, alvorens dat er een onderzoek kan worden opgestart via zijn klacht.

Als dienst van de stad hebben we vele partners die ons helpen bij het realiseren van deze doelstellingen. Met het OCMW, sociale huisvestingsmaatschappijen, sociale verhuurkantoren, woonkantoren, de Huurdersbond, de Vlaamse

Wooninspectie, Wonen-Vlaanderen, politie en allerlei stadsdiensten wordt er nauw samengewerkt.

De opdracht van de dienst woonbegeleiding vindt zijn juridische grondslag in de Vlaamse Wooncode. Deze beschrijft o.a. minimum veiligheid- en kwaliteitsnormen voor huurwoningen en bepaalt ook de procedure tot ongeschikt- en onbewoonbaarverklaring en legt hierin een belangrijke taak weg voor steden en gemeenten. Samen met de afdelingen bestuurlijke handhaving en stadstoezicht, tracht de dienst woonbegeleiding deze opdracht zo kwaliteitsvol mogelijk uit te voeren. De prioriteit ligt bij het vermijden van de onbewoonbaarverklaring en het begeleiden van mensen naar een verbeterde woonsituatie. Hoe dit concreet wordt ingevuld, volgt hieronder in een beknopt stappenplan.

1. Het verkennend onderzoek:

Het startschot van een dossier is een klacht of vraag van een burger/dienst over een pand waarvan vermoed wordt dat er een probleem is met de woonkwaliteit. Bij deze stap gebeurt het eerste contact met de bewoners. De meldingen van huurders en klachten van belanghebbenden over slechte woonomstandigheden worden onderzocht zodat dossiers ongeschikt en/of onbewoonbaar worden opgestart en opgevolgd, en mensen gericht worden doorverwezen. Concreet kunnen volgende taken bij het verkennend onderzoek onderscheiden worden:

- Afspraak vastleggen met betrokkene en technisch onderzoeker,
- grondige uitleg over procedure geven – realistisch beeld geven van de mogelijkheden van de procedure (bv welke mankementen, recht op huursubsidie, recht op sociale huisvesting, Wonen-Vlaanderen, ...),
- mogelijke gevolgen schetsen (onbewoonbaarverklaring, verhuis)
- essentiële informatie verzamelen over de bewoners in functie van de verdere procedure en deze informatie ingeven in de centrale databank,
- eerste analyse van (probleem)situatie met doorverwijzing naar andere organisatie mogelijk,
- inschatting maken van de relatie huurder/eigenaar – Is er een conflict? Kan woonbegeleiding daarin bemiddelen?

Wanneer de technische onderzoeker vaststelt dat de mankementen van de woning van dusdanige aard zijn dat ze relatief snel hersteld kunnen worden, kan hij opteren om een KROTSPOT-methodiek toe te passen. Dit houdt in dat de technische onderzoeker de eigenaar vraagt om de bestaande mankementen, binnen

een bepaalde termijn, te herstellen. Als na de hercontrole(s) blijkt dat er niets of weinig is veranderd, gaat het dossier alsnog door naar Wonen-Vlaanderen en wordt er al dan niet een ongeschikt –en/of onbewoonbaarheidsprocedure opgestart. Als de technische onderzoeker niet kiest voor een KROTSPOT-methodiek, gaat het dossier rechtstreeks door naar Wonen-Vlaanderen. Deze gaan vervolgens aan de hand van een eigen controle, bepalen of er een advies voor ongeschikt en/of onbewoonbaarheid moet worden opgesteld. De burgemeester kan dit advies omvormen in een besluit als de eigenaar niet bereid blijkt om herstellingen te doen. Ik ga verder niet in op heel de juridische procedures rond onbewoonbaarheid omdat de belangrijkste stappen zijn beschreven.

Soms wordt tijdens het verkennend onderzoek vastgesteld dat er een gevaar voor openbare veiligheid is. Een onmiddellijke ontruimingsactie op basis van artikel 135 van de nieuwe gemeentewet kan dan worden georganiseerd. Deze crisissituatie vooronderstelt een aangepaste aanpak. Het is belangrijk dat wij de eerste emoties van de bewoners opvangen en dat er samen met hen gezocht wordt naar een tijdelijke oplossing. Aansluitend wordt er gezocht naar een meer definitieve oplossing.

2. Individuele begeleiding

Als de stappen van woonbegeleiding en/of krotspot geen succes hebben gehad en het toch tot een besluit komt, gaat de individuele begeleiding verder. Deze begeleiding richt zich in hoofdzaak op het zoeken van een andere woning. Hierbij is het belangrijk dat de mensen constant worden gecoacht en gemotiveerd. Het bieden van praktische en persoonlijke hulp om mensen vaardiger te maken vormt een groot deel van de begeleiding. Zo geven we veel advies over welke kanalen ze kunnen gebruiken doorheen hun zoektocht, hoe ze afspraken kunnen maken en waar ze zeker op moeten letten. Het is daarbij belangrijk dat we steeds emancipatorisch en activerend te werk gaan en mensen stimuleren om eigen verantwoordelijkheden op te nemen.

Een pand dat onbewoonbaar is verklaard verder verhuren, is strafbaar. Wanneer een eigenaar moedwillig blijft verder verhuren, kan een handhavingsactie georganiseerd worden. Het gaat om een gecoördineerde actie samen met de politie en de Vlaamse Wooninspectie. De woning kan hierbij ontruimd worden en de bewoners worden begeleid naar een nieuwe en betere woning.

3. Groepswerk

Er is een ruime groep van mensen die verplicht op zoek moet naar een andere woning. Niet alleen door onbewoonbaarverklaringen, maar ook door een verkoop, een uithuiszetting, enzovoort. De individuele begeleiding die woonbegeleiding biedt is beperkt tot situaties gelinkt aan slechte woonkwaliteit. Woonbegeleiding wil echter niet voorbij gaan aan de nood van deze andere groep en wil hen daardoor laten aansluiten bij regelmatig georganiseerde infosessies. Tijdens deze sessies wordt een basis aan informatie gegeven, waardoor mensen gesterkt aan de zoektocht kunnen beginnen.

Door het opzoekwerk voor deze opdracht te verrichten en door te praten met mijn collega's over het reilen en zeilen van de dienst, ben ik veel te weten gekomen. Deze opdracht heeft me geholpen inzicht te verwerven in de werkwijze, de organisatie en het doelpubliek van mijn stageplaats. Tevens heb ik meer inzicht verworven in het takenpakket dat ik zal moeten uitvoeren en de procedures die ik zal moeten hanteren tijdens mijn stageperiode. Door samen met de collega's te praten over de taken en doelstellingen van mijn stageplaats, heb ik ook ondervonden wat de gevolgen kunnen zijn van o.a. het zeer grote takenpakket. Het onderwerp 'stress' is verschillende keren aan bod gekomen in de conversaties. Veel collega's kwamen naar voor met extreme cliëntsituaties op het werk of de hoge werkdruk waardoor ze al wel eens stress konden ervaren. Wanneer ik besepte dat er tegenwoordig veel aandacht wordt besteed aan stress op het werk en zeker aan de negatieve gevolgen ervan zoals de burn-out, besloot ik om dit onderwerp eens nader te bekijken.

3 STRESS! STRESS?

'Stress' is een veelgebruikte term in onze moderne, prestatiegerichte, Westerse samenleving. Je moet niet ver gaan zoeken voor je iemand tegenkomt die beweert dat hij "stress krijgt" van iets of iemand, of iemand die "gestresseerd is" ten gevolge van een situatie thuis, op het werk of door de zoveelste deadline van een schoolopdracht die nadert. Een leven zonder stress is niet denkbaar. Maar wat betekent stress nu precies? Om te voorkomen dat ik de term 'stress' niet verkeerd gebruik en om ervoor te zorgen dat de lezer weet wat ik versta onder deze term, wijd ik het eerste hoofdstuk aan een uiteenzetting van het begrip 'stress'. Wat zijn oorzaken en wat zijn gevolgen? Ten slotte maak ik door de introductie van de term 'werkstress' een afbakening in de grote, wondere wereld van de stress.

3.1 Definitie

Doorheen mijn literatuurstudie ontdekte ik dat de term 'stress' niet alleen gebruikt wordt als we spreken over mensen. Zo kan in de bouwwereld met stress de druk bedoeld worden die komt te staan op de stalen onderdelen van een gebouw. De stress waarover ik spreek, beperkt zich tot de wereld van het individu. (Winnubst, et al. 2004)

Vele onderzoekers hebben stress al onder de loep genomen. Dit maakt dat er veel benaderingswijzen en veel verschillende definities bestaan. Ik heb een selectie gemaakt van de definities die het meeste terugkwamen in mijn literatuurstudie. De eerste definities die ik wil geven, zijn van die van Selye en die van Walter Cannon, twee pioniers op stressgebied.

"Stress is de niet-specifieke reactie van het lichaam op iedere eis die aan haar wordt gesteld" (Selye, 1956, p. 93). In de uiteenzetting van zijn definitie, brengt hij het 'General Adaption Syndrome' ter sprake. Dit legt uit hoe een organisme reageert op en zich aanpast aan extreme prikkels. Wanneer deze aanpassing niet lukt, volgt uitputting en wordt het organisme in het voortbestaan bedreigd. (Winnubst et al., 2004)

Wat ik zeer interessant vind aan de theorie van Hans Selye, is dat hij uitlegt dat stress niet noodzakelijk negatief moet zijn. Vanaf het moment dat we met een bedreigende situatie worden geconfronteerd, komt ons lichaam tot actie. Door de toevoer van adrenaline en een stijging van de hartslag en bloeddruk, kunnen we

het gevaar trotseren. We ervaren onder andere een toenemende tolerantie, een versterkt uithoudingsvermogen en een hogere productiviteit. Eens het gevaar geweken is, kan een gevoel van individuele voldoening en/of succes worden vastgesteld. In deze zin kan stress dus ook positief zijn. Stress wordt volgens Selye pas negatief als de situatie blijft voortduren en als onze fysieke en psychologische reserves uitgeput raken. Dan vormt zich het gevaar dat onopgeloste stress zich opstapelt en dan kunnen stress-gerelateerde ziektes de overhand nemen. Het onderscheid tussen positieve en negatieve stress was nieuw voor mij. Ik denk dat veel mensen meteen denken aan burn-out, depressie en uitputting als ze het woord stress horen. Daardoor krijgt stress naar mijn mening een negatieve bijklank, omdat de negatieve gevolgen meer in het licht worden gezet dan de positieve. Door in mijn scriptie ook de positieve gevolgen van stress te bespreken, wil ik een zo breed mogelijke visie over dit thema behartigen.

Walter Cannon volgt Selye, maar legt uit dat er enkel schade aan het organisme kan berokkend worden als, door een bedreigende prikkel, bepaalde grenswaarden worden overschreden. Hieronder volgen nog drie belangrijke definities. (Winnubst et al., 2004)

Stress volgens www.encyclo.nl: "toestand waarin het evenwicht van de bio-fysiologische functies in het lichaam is verstoord door te grote lichamelijke of geestelijke spanning die bepaalde afweermechanismen in werking doet komen".

Mulders en Meijman zeggen dat stress een emotioneel sterk beleefde toestand is waarin men zich niet in staat acht om aan gestelde eisen te voldoen of waarin men zich uiterst onzeker voelt over de mate waarin men aan gestelde eisen zal kunnen voldoen, maar waarbij men zich niet aan die eisen kan voltrekken. (Winnubst et al., 2004)

De wet welzijn, aangevuld door CAO nr. 72 van de Nationale Arbeidsraad volgt deze laatste definitie, maar koppelt er nog aan vast dat het gepaard gaat met klachten of disfunctioneren in lichamelijk, psychisch en/ of sociaal opzicht. (Siebens, 1996)

Deze verschillende definities kennen een aantal gemeenschappelijkheden. Ten eerste dat stress een antwoord of een reactie is op een bepaalde situatie, meestal een bedreigende, extreme en/of grensoverschrijdende situatie. Ten tweede dat deze reactie een gevolg heeft voor het individu. Deze oorzaken en gevolgen bekijk ik nader.

3.2 Oorzaken

Net zoals roken een risicofactor is voor longkanker, worden er voor stress ook veel risicofactoren omschreven. Uit een Belgisch onderzoek door het Belgisch Ministerie voor Tewerkstelling en Arbeid in 1995, werden een aantal risicofactoren voor stress op het werk afgeleid. Zo vormen o.a. werkbelasting, besluitvormingsstructuur, sociale steun, taakinhouden, enz. risico's voor het ondervinden van stress. (Siebens, 1996)

Meer algemeen spelen ingrijpende levensgebeurtenissen een belangrijke rol in de ontwikkeling van stress. Holmes en Rahe (1967) hebben hier onderzoek naar gedaan. Bepaalde ingrijpende gebeurtenissen werden gekoppeld aan een aantal punten (life change units). Zo krijgt bijvoorbeeld het overlijden van een echtgenoot 100 punten en een zwangerschap 40 punten. Uit hun onderzoek blijkt dat mensen die veel hebben meegemaakt, die bijvoorbeeld meer dan 300 punten hebben, aanzienlijk meer problemen hebben dan mensen die minder hebben meegemaakt. (Winnubst et al., 2004)

Andere onderzoekers beweren dat ook dagdagelijkse beslommeringen, het dagelijks blootgesteld worden aan kleine irritaties, evenveel stressreacties veroorzaken dan de ernstige levensgebeurtenissen. (Winnubst et al., 2004)

Persoonlijk denk ik dat men zich niet mag blindstaren op de lijsten met risicofactoren of stressoren en de lijsten met levensgebeurtenissen die kunnen bijdragen aan het ontwikkelen van stress. Ik denk dat deze lijsten te beperkt zijn omdat bijna elke denkbare situatie die men in een mensenleven kan tegengekomen, een risico voor stress kan vormen. Het hangt af van waar het individu gevoelig voor is en welke situatie hij/zij als dreigend of onoplosbaar beschouwt, of een situatie wel of geen schade berokkent. Dit wil niet zeggen dat ik de stressoren wil negeren, integendeel. De bestaande lijsten zijn zeker zinvol omdat ze een oplijsting geven van risicofactoren die statistisch gezien vaker stressreacties oproepen dan andere gebeurtenissen.

In bovenstaande alinea volg ik de mening van Richard Lazarus: "stress treedt op wanneer het individu niet opgewassen is tegen de eisen die de situatie stelt" (Winnubst, 2004, p. 25). Hij stelt dat de interpretatie van gebeurtenissen de doorslaggevende factor vormt die tot stressreacties leidt. Stress ontstaat dan als iemand denkt zelf schuldig te zijn voor het falen van een doel. (Winnubst et al., 2004)

Ten slotte wil ik de begrippen "draaglast" en "draagkracht" in verband brengen met het ontstaan van stress. De draagkracht van een persoon wordt gevormd door de mogelijkheden die iemand heeft om stress te voorkomen of om ermee om te gaan. Voorbeelden zoals het hebben van goede vrienden en een goed relativeringsvermogen maken de draagkracht van een persoon sterker. Als je moe of ziek bent, zal de draagkracht ook verminderen. Onder draaglast verstaan we factoren uit de omgeving die spanning veroorzaken. Stress kan dan ontstaan als bijvoorbeeld de draaglast groter is dan de draagkracht. (Fonds Psychische Gezondheid, 2013)

De theorieën rond de oorzaken van stress die hierboven zijn omschreven, zijn natuurlijk maar een greep uit de vele bestaande theorieën rond dit thema. Voor mij zijn dit de belangrijkste theorieën omdat ik er al verschillende keren mee geconfronteerd werd tijdens mijn opleidingen en omdat deze theorieën het meest voorkomende waren in de door mij uitgevoerde literatuurstudie. Omdat er geen oorzaken bestaan zonder gevolgen, volgt nu een bondige beschrijving van wat de gevolgen kunnen zijn van stress.

3.3 Gevolgen

Ik heb ervoor gekozen om de gevolgen van algemene stress hier zeer kort te omschrijven omdat ik het belangrijker vind om de gevolgen van stress in de hulpverlening, wat meer aanleunt bij mijn opleiding en stage, uitgebreid in een volgend hoofdstuk te beschrijven.

Algemeen kan ik in de literatuur drie grote verzamelbegrippen vinden, die elk een aantal stressreacties bevatten. Een eerste is een verandering in stemming en gevoel. In deze categorie vinden we reacties zoals boosheid, onzekerheid, angst, gespannenheid, ontevredenheid, enzovoort. Een tweede categorie zijn de veranderingen in mentale vaardigheden. Hiertoe behoren vergeetachtigheid, besluiteloosheid, verwardheid en concentratiegebrek. De laatste groep wordt gevormd door de veranderingen in het gedrag. Meer roken, rusteloosheid, zich isoleren, minder presteren en meer alcohol gebruiken behoren onder andere tot deze categorie. (Winnubst et al., 2004)

Elk van deze stressreacties heeft natuurlijk zijn eigen gevolgen. Zo kan het meer gebruiken van alcohol leiden tot verschillende lichamelijke en geestelijke aandoeningen. De hierboven beschreven gevolgen, zijn de gevolgen van negatieve stress. Een verbeterd uithoudingsvermogen, een hogere productiviteit en een

toenemende tolerantie, zoals beschreven in '3.1 Definitie', kunnen we beschouwen als een paar van de gevolgen van positieve stress.

3.4 Werkstress

Hierboven zijn de definities, oorzaken en gevolgen van algemene stress omschreven. Omdat ik de relevantie van mijn onderwerp voor de praktijk van mijn afstudeerrichting wil garanderen, moet ik het thema 'stress' verder afbakenen. Dit doe ik door me te richten op stress op het werk, of 'werkstress'. In het volgende hoofdstuk duik ik in de werkstresswereld van de hulpverlener. Ik begin met de uiteenzetting van het veelbesproken thema 'stress op het werk'. Hierin bespreek ik wat ervoor kan zorgen dat iemand gestresseerd geraakt op het werk en wat de gevolgen van stress op het werk kunnen zijn. Vervolgens toets ik deze theorie met de praktijk van mijn stage: is er hier sprake van stress? Zo ja, wat zijn hier de oorzaken en gevolgen?

4 STRESS IN DE HULPVERLENING

Een belangrijk en ook een persoonlijk doel voor deze scriptie is dat ik een meerwaarde wil bieden aan de hulpverlening en meer specifiek, aan mijn stageplaats. Daarom wil ik met dit hoofdstuk een afbakening maken van het thema "stress". In hoofdstuk 3 wordt het duidelijk dat stress zich niet op één bepaald levensdomein vestigt, maar dat alle gebeurtenissen die men in een leven kan tegenkomen, voor stress kunnen zorgen. Vanuit het perspectief van het uitvoerend werk bespreek ik in dit hoofdstuk wat stress betekent binnen de hulpverlening. Beginnen doe ik met wat theorie: welke situaties zorgen voor stress op de werkvloer en wat kunnen hiervan de gevolgen zijn voor de hulpverlener. Waar mogelijk, probeer ik kort een mogelijke oplossing te bieden om de stress te reduceren. De theorie ga ik vervolgens toetsen aan de praktijk door te gaan kijken welke stressoren erkend worden op mijn stageplaats en in andere voorzieningen.

4.1 Risicofactoren

Risicofactoren voor stress, in mijn scriptie ook wel "stressoren" genoemd, zijn te vinden op verschillende niveaus. Ten eerste zijn er op individueel niveau een aantal zaken die een persoon kwetsbaar kunnen maken voor de negatieve gevolgen van stress. Daarnaast zijn er ook nog teamfactoren en organisatiefactoren om dan te eindigen bij factoren op maatschappelijk niveau.

4.1.1 Individuele factoren

4.1.1.1 Mee- traumatiseren

Hulpverleners worden dagelijks geconfronteerd met een hele lading problemen waarvan verwacht wordt dat we ze oplossen in steeds minder tijd en met steeds minder middelen. Ze worden geconfronteerd met hevige emoties en ingrijpende acties waarvan verwacht wordt dat we ze een plaats kunnen geven in ons leven. Dit doet iets met hen, maar wat juist? Tijdens mijn zoektocht kwam ik in het boek 'Persoonlijk functioneren in de hulpverlening' van Inge den Boer-Benders en Désirée van Veldhuizen een interessant begrip tegen, namelijk "mee-traumatiseren".

Als we als hulpverlener worden betrokken bij het leed van een cliënt, stemt ons dat niet bepaald vrolijk. Sommige verhalen blijven ons lang bij en kunnen we moeilijk

verwerken. In de literatuur wordt het zeer mooi omschreven als “het eten van zware energie”. De verhalen liggen zwaar op je maag en kunnen dus moeilijk worden verteerd. (den Boer-Benders & van Veldhuizen, 2005)

Het hangt natuurlijk af van persoon tot persoon wat het gevolg is van dit meetraumatiseren. Niet iedereen zal na het horen van dergelijke negatieve verhalen, negatieve stressreacties ervaren. Toch zijn er een aantal valkuilen, een aantal persoonlijkheidstypes die ik heb geselecteerd waarbij het risico op het ontwikkelen van stressziektes veel groter is. Ik beschrijf kort de belangrijkste. De beschrijvingen zijn samenbracht van informatie uit de boeken ‘Burnout in de hulpverlening’ van Jan van Coillie en ‘Persoonlijk functioneren in de hulpverlening’ van Inge den Boer-Benders en Désirée van Veldhuizen.

De redder of over verantwoordelijke

Dit type hulpverlener heeft alles over voor zijn cliënten. Hij bemoedert ze, staat er te dicht bij. Door zijn overbezorgdheid wordt hij opgeslorpt door de hulpvrager. Hij verwacht, mede door zijn overgave, ook veel dankbaarheid terug. In de realiteit gebeurt dit niet vaak en krijgt hij in plaats van dankbaarheid, weerstand en conflicten terug. Daardoor is ontgoocheling vaak het gevolg, waardoor de draagkracht vermindert. Nog een gevaar bij dit type is teveel problemen van de cliënt zelf willen oplossen. Hierdoor bestaat de kans dat je je als hulpverlener verantwoordelijk gaat voelen voor elk falen van de cliënt en dat je zijn problemen gewoon gaat overnemen.

Stormloper

De stormloper is een zeer enthousiaste hulpverlener met zeer hoge verwachtingen. Hij denkt alles te kunnen verbeteren, maar deze verwachtingen botsen al gauw met de realiteit. Andere collega’s of de directie zullen veel van zijn vernieuwende ideeën afwijzen. Daardoor zal zich hetzelfde proces, zoals beschreven bij de redder, voordoen.

Pessimist

De neiging om alles zeer negatief in te schatten, kleurt de persoonlijkheid van deze persoon. Als de pessimist net geconfronteerd werd met agressie, zal hij denken dat het zijn schuld is en dat hij een slechte hulpverlener is. Daardoor zal de draagkracht verminderen.

De perfectionist of de alleskunner

Dit type is overdreven plichtsgetrouw en toegewijd. Hij wil op elk vlak, op elke competentie even hoog scoren. Eens geconfronteerd met zijn niet eindeloze grenzen, volgt teleurstelling.

De routinier

Deze ervaren hulpverlener beweert alles al meegemaakt en gezien te hebben in het werkveld. Hij weet exact de uitkomst te voorspellen van een hulpverleningstraject. Doordat hij enkel vertrouwt op het volgen van zijn eigen spoor, zal hij ook niet meer openlijk communiceren met zijn collega's. Zijn werk wordt een routine, de passie voor de job ebt weg. Doordat hij ook geen nieuwe dingen wil bijleren, zal hij nog weinig gestimuleerd worden.

Routine is volgens Mario Haine, verantwoordelijke voor de coaching van werknemers in de sociale sector, dé oorzaak bij stressontwikkeling. In een routinematige cultuur is de kans groot dat men frustraties en stress ontwikkelt, de job zorgt dan op een bepaald ogenblik niet meer voor voldoende uitdagingen. Hoe we niet in routine vallen, daar kom ik later op terug in 4.3: stress op het werk: de oplossing. (Mario Haine, persoonlijke communicatie, 4 december 2012)

Zwakke weerbaarheid

Sommige personen zijn minder veerkrachtig dan anderen. Als er iets gebeurt, gaan ze snel kopje onder. Een verzwakte weerbaarheid kan ook het gevolg zijn van een voorval dat eerder op de dag gebeurde. De spanningsverhogende problemen zullen dan als verborgen agenda meespelen op het werk. Hiervan heb ik een mooi voorbeeldje verkregen via een mondeling gesprek met Shoukri Mabrouk. Na een ruzie met zijn vriendin, was hij prikkelbaarder dan anders. Bij de minste tegenslag ervaarde hij al snel negatieve stress. (zie bijlage 2: casus stress).

Ik ben me ervan bewust dat deze types zelden in zuivere vorm voorkomen. Toch vind ik het belangrijk deze types te vermelden. Ik wil dat de hulpverlener zich ervan bewust wordt dat wat eerst een zeer menselijke eigenschap is, kan uitmonden in een valkuil. Als één van de bovenvermelde eigenschappen zeer sterk op de voorgrond aanwezig is, bestaat dus het gevaar dat het een risicofactor wordt voor de negatieve gevolgen van stress. Regelmatige zelfreflectie is daarom een noodzaak.

4.1.2 Factoren eigen aan het werk

Doorheen de interviews die ik deed in het kader van deze scriptie, merkte ik dat er veel frustraties en veel stress de gevolgen zijn van zaken die eigen zijn aan het werk. In het algemeen zijn het vooral de hoge werkdruk, het soms te grote takenpakket en de personele onderbemanning die een voedingsbodem zijn voor stress bij vele hulpverleners. Bovendien zijn de wachtlijsten in elke sector lang, wat ook nog eens gevoelens van onmacht en frustratie extra in de hand werkt.

Natuurlijk heeft elke hulpverleningssector zijn specifieke bezwarende factoren, maar deze ga ik niet bespreken. Verder in dit hoofdstuk zal ik wel de factoren bespreken die eigen zijn aan mijn stageplaats.

4.1.3 Organisatorische –en teamfactoren

Dit niveau wil ik ter sprake brengen omdat ik merkte dat uit de interviews die ik heb gedaan met hulpverleners met een leidinggevende functie, de vraag kwam om de organisatorische stressoren ook eens in beeld te brengen. Aan de hand hiervan kunnen ze de oorsprong van stress bij hun teamleden misschien achterhalen en zo gepaste hulp bieden waar nodig. Tijdens mijn zoektocht in de literatuur ben ik vier belangrijke oorzaken van stress op organisatorisch niveau tegengekomen: weinig inspraak, een strakke organisatie, spanningen in het team en weinig ondersteuning. Deze categorisering is gebaseerd op het boek 'Burnout in de hulpverlening' van Jan van Coillie.

Tekort aan inspraak

Hulpverleners willen het gevoel hebben dat ze ten volle meetellen. Ze willen vaak directe inspraak als het gaat om de eigen omgang met de cliënt. Als deze mogelijkheid tot inspraak niet voldoende aanwezig is, kan de hulpverlener het gevoel krijgen dat hij niet gerespecteerd wordt. (Coillie, 1993)

In een interview geeft iemand ook aan dat het niet voldoende krijgen van beslissingsbevoegdheid en verantwoordelijkheid zeer demotiverend en zelfs stresserend werkt. Ze gaat niet meer met volle zin werken omdat ze vaak het gevoel krijgt dat ze een louter uitvoerende rol heeft in het team. "Wij staan het dichtst bij de cliënt en toch hebben we zo weinig inspraak in het hulpverleningsproces van onze cliënten. Het gevoel dat een hulpverleningstraject

enkel gevormd wordt door mensen met veel theoriekennis, maar weinig praktijkervaring, roept veel frustraties bij mijn collega's en bij mijzelf.". (Sarah Vanderbempt, persoonlijke communicatie, 1 november 2012)

Daarnaast is er ook het gegeven dat wanneer je in een non-profit organisatie werkt de kans groter is dat je een behoorlijk vlakke loopbaan tegemoet gaat. In de non-profit sector is het complexer om op te klimmen, carrière te maken en bonussen voor inzet zijn vrijwel in alle organisaties taboe. Als werknemer kan je daardoor het gevoel krijgen dat de stress die inherent is aan de job geen enkel bijdrage levert aan de eigen ambities, dromen en verwachtingen. (Mario Haine, persoonlijke communicatie, 4 december 2012)

Strakke organisatie

De organisatie die hiermee bedoeld wordt, is er één waarbij alles zeer bureaucratisch verloopt en waar voor alles een reglement bestaat. In deze organisaties worden creativiteit en verantwoordelijkheid niet gestimuleerd, waardoor men al snel het gevoel krijgt routinematig te werken. Werken volgens het boekje wordt beloond en omdat er zoveel regeltjes moeten gevolgd worden, biedt het werk weinig tot geen uitdagingen meer. De gezonde stress is niet aanwezig. (Coillie, 1993)

Zelf ben ik een aantal hulpverleners tegengekomen die het gevoel hebben dat ze in een "pedagogische fabriek" werken (zie bijlage 2: casus stress). Dit is exact wat er bedoeld wordt met een strakke organisatie.

Spanningen in het team

De behoefte om ergens bij te horen is fundamenteel in het leven van de mens. Als iemand het gevoel krijgt niet geaccepteerd te worden in het team, of erger nog: het gevoel krijgt uitgesloten te worden, kan dit ernstige gevolgen hebben. De uitgestotene zal geraakt worden als persoon en zal helemaal niet graag meer naar het werk gaan. Andere spanningen in het team die niet besproken worden, zoals bijvoorbeeld lang aanslepende conflicten, kunnen ook stressbevorderend werken. (Coillie, 1993)

Weinig ondersteuning

Het krijgen van positieve feedback is zeer belangrijk voor het zelfvertrouwen. Deze feedback kan gegeven worden tijdens supervisiegesprekken. Studenten die van hun stagecontract een vast contract hebben kunnen maken, geven aan dat ze de supervisies, die tijdens de stage gebeuren door de school, erg hard missen. Tijdens de stage wordt er besproken wat er mis gaat, maar ook wat er goed gaat. De supervisor helpt de student inzichten te verwerven in eigen denken en handelen. Als de stage eindigt en bijgevolg ook de supervisie wegvalt, ervaren veel hulpverleners dit als een gemis.

Het nut van supervisies schuilt er volgens mij in dat studenten meer inzicht verwerven in hun eigen denken, voelen en handelen. Dit persoonlijk leerproces kan leiden tot een beter persoonlijk functioneren en tot meer beroepsbekwaamheid. Daarboven is het kunnen vertellen wat er op je maag ligt ook een uitlaatklep voor bepaalde emoties en daardoor dus een vorm van ventilatie en zelfzorg voor de student. Je hoort positieve en negatieve verhalen van andere studenten, wat er volgens mij voor kan zorgen dat je merkt dat je er niet alleen voorstaat en dat je niet de enige student bent die een enorme tegenslagen kan ervaren tijdens de stage. Dankzij de positieve verhalen kan er al eens gelachen worden, wat er op zijn beurt voor zorgt dat de student inziet dat de job als hulpverlener ook heel leuk kan zijn. Daar heb ik als student al veel energie uit kunnen putten.

Ik stel mij een afgestudeerde jongere voor die tijdens zijn eerste werkervaring frustraties ervaart en die op zijn werk geen collega's heeft waar hij het goed mee kan vinden of waarmee hij goed kan praten over dergelijke zaken. Wie kan hem begeleiden doorheen dit zeer lastige proces als hij niet meer naar supervisies kan gaan? Hij kan zijn frustraties wel uiten naar zijn vrienden of familie toe, maar de kans is groot dat dergelijke gesprekspartners weinig of geen bijdrage kunnen leveren in het verwerven van inzichten in de situatie. Volgens mij is de kans dan groot dat hij zijn frustraties opkropt en eventueel overspannen geraakt waardoor hij geen plezier meer kan putten uit zijn job.

Ik heb gemerkt dat het krijgen van positieve feedback, door leidinggevendenden vaak ook als een tekort wordt ervaren. Zo geeft een geïnterviewde hoofdopvoedster aan dat ze soms het gevoel krijgt dat ze in een geïsoleerde positie wordt geduwd omdat ze tegelijkertijd moet voldoen aan de verwachtingen van de directie en aan de verwachtingen van haar personeel. Soms weet ze helemaal niet of ze wel goed bezig is of niet, ze krijgt het gevoel dat ze bij niemand terecht kan met haar

ervaringen en dat werkt erg stresserend. (Evelien Belmans, persoonlijke communicatie, 17 oktober 2012)

Qua ondersteuning kan ik uit eigen ervaring concluderen dat er tijdens de opleiding 'maatschappelijk werk' een soort van ideaalbeeld wordt voorgehouden van een psychisch gezonde en stabiele hulpverlener. Er wordt weinig tijd besteed aan hoe iemand in de praktijk kan omgaan met de emotionele complicaties van het werk. Wel wordt er gewaarschuwd dat de werkdruk zeer groot is en dat je als hulpverlener hoogstwaarschijnlijk geconfronteerd zal worden met allerlei trauma's. Hoe je omgaat met deze extreme situaties of hoe je voor jezelf kan zorgen als je bijvoorbeeld geconfronteerd wordt met schrijnende gevallen van kindermishandeling of een cliënt die zeer agressief is naar jou toe, daar wordt naar mijn mening, naast de supervisies, te weinig aandacht aan gegeven.

Samen met een medestudent en opvoeder Christiaan Heelen ben ik meerdere malen tot de conclusie gekomen dat we als student te vaak in onze comfortzone worden gelaten. Ik denk dat als je meer uit deze zone treedt en je geconfronteerd wordt met je beperkingen als hulpverlener, je meer opgewassen bent tegen de extreme situaties die je ongetwijfeld tegenkomt in de praktijk. Dit kan bijvoorbeeld gerealiseerd worden door realistische situaties na te bootsen door middel van rollenspelen of, nog realistischer, een onbekende persoon als acteur uit te nodigen in de praktijklessen. De situatie zou daarna uitvoerig geanalyseerd moeten worden en hierbij moet tevens aandacht besteed worden aan hoe je voor jezelf kan zorgen na dergelijke extreme situaties. Daarnaast kunnen vormingen over stress in de hulpverlening en hoe hiermee om te gaan, volgens mij een mooie meerwaarde bieden tijdens de praktijkvakken in de opleiding. (Christiaan Heelen, persoonlijke communicatie, 5 oktober 2012)

Uit een gesprek met Koen de Loos, docent aan de Karel de Grote-Hogeschool heb ik wel geleerd dat het zeer moeilijk is om studenten voor te bereiden op stress, zoals ik hierboven voorstelde. Als je met een student gaat kijken naar de situaties die stress bij hem of haar bezorgen, kom je vaak uit bij zijn eigen onvermogen, zijn eigen machteloosheid om iets te veranderen aan de situatie en onderliggende zaken zoals gevoelens of gedachten die zeer confronterend kunnen zijn voor de student, vindt Koen. Het is zeer moeilijk om dit in groepen te bespreken. Daarnaast zegt Koen dat er veel wordt gedaan rond stresssituaties, maar dat het niet altijd duidelijk is voor de student. Zo wordt tijdens de eerste leergroepen gevraagd om eenvoudige spelletjes te analyseren en erop te reflecteren. Vaak leest de docent op dergelijk verslag dat een student een eenvoudig spelletje als stresserend heeft

ervaren, omdat hij/zij bijvoorbeeld lichamelijk minder fit zijn dan andere studenten. Al is de student zich er niet van bewust, toch is hij vaak met stress bezig en wat dit doet met hem, vooral tijdens de supervisies en de het reflecteren. (Koen De Loos, persoonlijke communicatie, 10 december 2012)

4.1.4 Maatschappelijke factoren

De zaken hieronder omschreven, zijn factoren waarmee ik veel geconfronteerd werd tijdens mijn stage(s). Reeds tijdens de opleiding werd ons duidelijk gemaakt dat er voor de hulp –en dienstverlening steeds minder middelen ter beschikking worden gesteld en dat de caseload steeds zwaarder wordt. Het leeft onder de hulpverleners, het houdt hen bezig. We voeren ons werk uit in een maatschappij en omdat ik dit verband niet wil en niet kan negeren, volgt hieronder een zeer belangrijke maatschappelijke stressor.

Maatschappelijke en financiële onderwaardering

Uit eigen ervaring kan ik meedelen dat onze job als maatschappelijk werker, en zeker bij de nog bredere term 'hulpverlener', vaak niet zo erg wordt gewaardeerd. Veel geïnterviewden voor deze scriptie delen mijn mening: weinig mensen weten wat de job juist inhoudt. "Wat met kinderen spelen" of "een babbeltje doen met de mensen, dat kan toch iedereen?" zijn een paar voorbeelden uit het arsenaal van dergelijke reacties.

Ik ga er volledig mee akkoord dat een beroep waar iemand zich ergens in specialiseert, veel gemakkelijker te omschrijven is dan een beroep waarvan men de uitvoerder ook al wel eens "een duizendpoot" noemt. Als maatschappelijk werker specialiseren we ons in allerlei soorten problemen die zich in het dagelijks leven voordoen, in allerlei soorten mensen, problemen én oplossingen. Toch wordt ons beroep vaak niet als professioneel beschouwd. Daarom kan ik erin komen dat sommige hulpverleners een gebrek hebben aan beroepstrots en waardering voor hetgeen zij doen, hetgeen zij *zijn*. Voor sommigen kan dit volgens mij voor verhoogde spanningen zorgen, waardoor hun dagdagelijkse draag –en/of veerkracht afneemt. Persoonlijk pleit ik dan ook voor een opwaardering van het beroep. De maatschappelijk werker en de hulpverlener in het algemeen moeten trots zijn in wat ze doen, zelfzeker en vooral sterk in hun schoenen staan tijdens de samenwerking met vele andere beroepen. Daarbij is het in eerste instantie belangrijk dat de maatschappelijk werker goed kan verwoorden wat zijn job juist inhoudt!

Daarnaast zijn er nog de bezuinigingen van de overheid, hier 'financiële onderwaardering' genoemd, die verhoogde spanningen en zelfs stress kunnen teweeg brengen bij de personen die erbij worden betrokken. Als er bezuinigd moet worden, wordt de welzijnssector meestal niet bespaard. Naar mijn mening kan het de hulpverlener een gevoel geven van "wat ik doe, is blijkbaar niet zo belangrijk" terwijl hij wel dagelijks, vaak zelfs in weekends, 200% van zichzelf moet geven. Zeer onterecht, vind ik, omdat welzijnswerk van onschatbare waarde is voor onze samenleving.

Terwijl er financieel wordt bezuinigd in de welzijnssector, wordt er niet bezuinigd in workload, integendeel. De werkdruk wordt steeds groter terwijl de middelen steeds schaarser worden. Veel van de geïnterviewde hulpverleners geven aan dat de enorme werkdruk negatieve stress bij hen teweeg brengt. Ik merk ook dat dit een probleem vormt op mijn stageplaats, maar daar ga ik later op in.

Wat ook een opmerkelijk fenomeen is, is dat de hedendaagse hulpverlening gekenmerkt wordt door een uitgebreide regelgeving, procedures en voorschriften. Dit kan langs de ene kant op het eerste zicht rustgevend en veilig lijken voor medewerkers, maar langs de andere kant is het een zware beperking op datgene wat de hulpverlening zo krachtig maakt: echtheid. Als iemand constant moet nadenken tijdens een begeleiding over wat je wel of niet mag doen met een cliënt en als je bijgevolg niet jezelf kunt zijn, kan er paniek, frustratie en stress ontstaan. Deze paniek kan lijden tot een uitermate negatieve besluiteloosheid en handelingsverlegenheid. Al deze factoren hebben invloed op de draagkracht van een persoon. Je moet sterk in je schoenen staan als je als gepassioneerd hulpverlener deze realiteit kan accepteren. (Mario Haine, persoonlijke communicatie, 4 december 2012)

Zoals u kunt merken, heb ik bij het hierboven geschreven deel van hoofdstuk vijf nogal duidelijk mijn eigen mening en de meningen en voorbeelden van medestudenten en hulpverleners laten horen. Dit heb ik bewust gedaan omdat ik vind dat theorie met praktijk gestaafd moet kunnen worden. Ik wil aantonen dat deze theoretisch omschreven stressoren effectief mogelijke problemen vormen in ons beroep als hulpverlener. Daarnaast wil ik aantonen dat een aantal medestudenten en ik een duidelijke mening en visie hebben over wat ons beroep aanbelangt.

De risicofactoren voor stress die ik hierboven heb omschreven, gelden voor de hulpverlening in het algemeen. Ik heb ervoor gekozen om dit in mijn scriptie te

verwerken omdat ik wil dat de hulpverlener in het algemeen zich bewust moet zijn van wat er mogelijk aan de basis kan liggen voor hun stress of bij die van collega's. Vaak is het feit dat je je bewust bent van iets al de helft van de oplossing. In hoofdstuk vijf zal ik bespreken wat de specifieke stressoren zijn voor de woonbegeleiders van Stad Antwerpen. Nu volgt wat de gevolgen kunnen zijn van de hierboven omschreven risicofactoren.

4.2 Mogelijke gevolgen van stress op het werk

Ik beseft dat de gevolgen van stress persoonsgebonden zijn. Zeer veel factoren, zoals cultuur, context, enzovoort kunnen invloed hebben op hoe iemand op stress reageert. De gevolgen die ik hieronder beschrijf, zijn naar mijn mening en afgeleid uit mijn literatuurstudie de meest voorkomende gevolgen in de hulpverleningssector. Vooraleer dat ik de negatieve gevolgen van stress beschrijf, maak ik een nuancering naar de normale en nodige kant van stress.

4.2.1 Stress is normaal en stress is nodig

Uit een interessant gesprek met een collega die werkt bij het OCMW, Oole Posselt, heb ik geleerd dat stress normaal is in de hulpverlening. Diegene die er mee geconfronteerd wordt, zou dit ook als normaal moeten kunnen beschouwen. Daarom heb ik er ook voor gekozen om veel praktijkvoorbeelden in mijn scriptie te verwerken. Ik wil voorkomen dat mensen het gevoel krijgen dat ze alleen staan met hun ervaringen. Door het lezen van de voorbeelden kunnen mensen het gevoel krijgen dat stress normaal is in de hulpverlening en dat ze daardoor niet gaan denken dat ze misschien niet geschikt zijn voor de hulpverlening en dat ze zo beginnen te twijfelen aan zichzelf. Op deze manier wordt stress niet zozeer als iets bedreigend aanschouwd. (Oole Posselt, persoonlijke communicatie, 11 oktober 2012)

In hoofdstuk vier heb ik geschreven dat stress in eerste instantie positief is. Het zorgt o.a. voor een versterkt uithoudingsvermogen en een verhoogde productiviteit. Dit is in de hulpverlening niet anders. In het boek 'burnout in de hulpverlening' gebruikt Marc Van Coillie een mooie metafoer omtrent de positieve kant van stress. Hij maakt de vergelijking tussen goede stress en een boog die voldoende gespannen staat om zijn pijlen te kunnen afschieten. Als het koord te slap is, door bijvoorbeeld het gevoel van geen uitdagingen te hebben of in een routine te belanden, kan je de pijlen niet afschieten. Als het koord te hard

gespannen is, door bijvoorbeeld een situatie die blijft duren en spanningen die blijven naslepen, knakt ze. Een juiste spanningsgraad is dus nodig om uitgedaagd te blijven om tot voldoende actie en prestatie te komen.

Ook Kristine Vandenberghe, counselor/coach bij OCMW Antwerpen, geeft in een interview aan dat stress positief kan zijn. Volgens Kristine kan de gedrevenheid waarmee een persoon zijn job beoefent, benoemd worden als positieve stress. Deze stress drijft iemand, om dat waar hij goed in is, ook goed te doen. Men krijgt hierdoor vaak ook fijne reacties van de omgeving waardoor iemand weer nieuwe energie krijgt. Toch moeten we volgens Kristine ook hier alert zijn voor de positieve stress. Iemand die zeer gedreven is kan ook over zijn grenzen gaan. Kristine Vandenberghe geeft dus ook aan dat een goed evenwicht tussen inspanning en ontspanning belangrijk is. (Kristine Vandenberghe, persoonlijke communicatie, 2 november 2012)

Betreffende de positieve gevolgen van stress op het werk, heb ik een mooi praktijkvoorbeeld ontvangen van een collega, S. .

“Tijdens een handhavingactie zit een man verstopt onder zijn bed. Dienst vreemdelingenzaken (DVZ) is ook aanwezig, vindt de identiteitspapieren van het gezin en zegt: “ja, dat wordt hier een repatriëring!”. De man vliegt van onder het bed en neemt zijn zoontje van ongeveer vijf jaar vast en hangt hem door het raam. Hij dreigt ermee het kind naar beneden te laten vallen. Ik heb toen alle aanwezige agenten naar buiten gestuurd en ik ben beginnen inpraten op de man. Uiteindelijk is het me gelukt om hem terug binnen te krijgen met zijn zoontje.”

In een gesprek geeft S. aan dat deze extreme situatie haar veel stress heeft bezorgd. Het moment zelf heeft de stress ervoor gezorgd dat ze het hoofd koel kon houden en dat de uitdaging tot een positief einde kon worden gebracht. Pas achteraf ervaarde ze negatieve gevolgen. Ze moest constant denken aan de situatie en ze kreeg er zelfs nachtmerries van. “Om de negatieve stress weg te krijgen heb ik er achteraf met een collega en politie over gepraat, maar ik had toch zelf veel tijd nodig om dit voorval te verwerken.”, verklaart S.

Dat stress normaal is in de hulpverlening, is tot zover wel duidelijk. De noodzaak van stress in de hulpverlening heb ik ook duidelijk gemaakt. Toch heb ik tijdens mijn opleiding en stages, alsook in de media, dikwijls de woorden “stress” en “ziekte” in één zin horen gebruiken. Termen als “burn-out”, “ziekteverzuim” en

“depressie” zijn al lang geen onbekenden meer voor de hulpverlener. Het zijn deze termen, die ik in het volgende deel onder de loep neem en beknopt omschrijf.

4.2.2 Wanneer stress een staartje krijgt

Personen die geconfronteerd worden met (langdurige) negatieve stressvolle situaties kunnen daar allerlei psychische en lichamelijke gevolgen van ondervinden. Kristine Vandenberghe geeft in haar interview aan dat als iemand zijn “batterijen” niet regelmatig worden opgeladen, deze persoon uiteindelijk zonder stroom kan vallen. Mensen die hun grenzen hierin niet zo goed kennen of een werkomgeving die zeer stimulerend is maar waar grenzen weinig bewaakt worden verhogen de risico’s op extreme stresssituaties. Tevens vertelde ze me dat de gevolgen van deze langdurige stress heel persoonsgebonden zijn. Zo kan iemand aangeven dat hij prikkelbaarder is dan anders, dat hij minder slaapt, meer stemmingswisselingen heeft, enzovoort. Het meest extreme gevolg van stress is volgens haar een burn-out. (Kristine Vandenberghe, persoonlijke communicatie, 2 november 2012)

4.2.2.1 Burn-out

Wanneer de problemen blijven aanslepen en wanneer we er niet doorgeraken door bijvoorbeeld te kunnen ontspannen om tot rust te komen, kunnen we overspannen of overbelast geraken. In hoofdstuk twee gebruikte ik de begrippen ‘draagkracht’ en ‘draaglast’. Een burn-out kan ontstaan als de draaglast voor een lange periode groter is dan de draagkracht van een persoon. Verschillende kenmerken kunnen aanleiding geven tot het ontwikkelen van een burn-out. Naast prikkelbaarheid, meer en meer afstand nemen van de cliënten en collega’s en angst omdat ze beginnen twijfelen aan zichzelf als hulpverlener en als persoon, treden er ook veel psychosomatische klachten op. Hoofdpijnen, slaapstoornis en spierklachten zijn maar een greep uit het arsenaal aan klachten. (Winnubst et al., 2004)

Als deze kenmerken niet in een vroeg stadium worden herkend, loopt de persoon het gevaar om in de laatste fase van het proces terecht te komen: de burn-out. De persoon in kwestie is dan letterlijk opgebrand en hij heeft geen energie meer om zich bezig te houden met het werk. De relaties met de cliënten en de collega’s lijden er onder. Deze laatste fase heeft veel gelijkenissen met een depressie.

Kristine Vandenberghe geeft aan dat ze zelf al een paar keer in contact is gekomen met mensen met een burn-out. Volgens haar zijn er slechts weinigen die het zover

laten komen. Vaak worden de kenmerken vroeg opgemerkt en kan zo een burn-out voorkomen worden. "Deze mensen zijn totaal op en zitten er volledig onderdoor. Het valt ook op dat mensen met een burn-out vaak de meest gedreven mensen zijn van de werkvloer. Hun batterij raakt langzaamaan op en uiteindelijk zijn ze volledig opgebrand." (voor het volledige interview, zie bijlage 4).

4.2.2.2 Psychische en persoonlijkheidsstoornissen

In het boek 'stress, ziekteverzuim en re-integratie' geschreven door Prof. Dr. J.A.M. Winnubst, staan een aantal psychische stoornissen beschreven waarbij werkstress als enige of als één van de belangrijkste uitlokkende factoren wordt beschouwd. Deze zijn de aanpassingsstoornissen, stemmingsstoornissen, angststoornissen, somatoforme stoornissen en de aan middelen gebonden stoornissen. Deze stoornissen ga ik niet allemaal gedetailleerd beschrijven omdat ik wil voorkomen dat ik te ver afwijk. De belangrijkste kenmerken zet ik even op een rijtje.

De aanpassingsstoornis is eigenlijk hetzelfde als een burn-out, maar deze laatste wordt niet beschreven in de vierde editie van de Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders. Een depressieve stemming, angst of onaangepast gedrag, veroorzaakt door stressreacties op negatieve of positieve situaties of een opeenstapeling van situaties, kan het sociaal en beroepsmatig functioneren aantasten. Deze personen kunnen zich o.a. moeilijk concentreren, niet helder denken en hun plezier en interesse gaan zowat verloren. Het grote verschil met een burn-out is dat bij deze laatste de werkinhoud en werkomstandigheden uitlokkende factoren zijn. Bij de aanpassingsstoornis kan elke stresssituatie een uitlokkende factor zijn. (Winnubst et al., 2004)

Onder de categorie 'stemmingsstoornissen', wordt 'depressie' als één van de meest voorkomende beschouwd. Volgens R.J. Kleber en P.G. van de Velden kunnen stressoren zoals slechte arbeidsomstandigheden, bijvoorbeeld veel conflicten, veel kritiek, weinig acceptatie en geen steun kunnen krijgen van collega's, depressies uitlokken.

Wanneer we het over angststoornissen hebben, kunnen we de paniekstoornis en de posttraumatische stressstoornis (PTSS) tot de meest voorkomende beschouwen als het over werkstress gaat. In periodes van stress en overbelasting treden vaak paniekaanvallen op. PTSS is het gevolg van een psychotrauma. Zo kan het ondergaan of getuige zijn van een schokkende gebeurtenis een aanleiding geven

tot PTSS. Aan de hand van een voorbeeld van collega-opvoeder, leg ik de mogelijke oorzaak en symptomen van PTSS uit. (Winnubst et al., 2004)

S. is opvoeder/begeleider bij het Medisch Pedagogisch Instituut te Oosterlo. Zijn ochtendtaak bestaat eruit om de kinderen te wekken. Onder hen vinden we I., een meisje van 20 jaar met een ernstige mentale en fysieke beperking en met een autismespectrumstoornis. Op een gewone ochtend, wanneer S. I. wilt wekken, merkt hij dat ze bewegingsloos in bed ligt. I. voelde koud aan en S. merkt dat er iets niet juist is. Wanneer hij I. probeert te wekken, komt hij tot de schokkende conclusie dat ze overleden is. Tot op de dag van vandaag draagt S. deze schokkende gebeurtenis met zich mee. "Volgens mij was de schok zo groot dat ik hem nog altijd niet heb kunnen verwerken. De weken erna was ik enorm angstig, ik durfde geen ochtendshifts meer te doen en ik heb nu nog af en toe nachtmerries over het voorval."

Soms wordt stress uitgedrukt door middel van lichamelijke klachten. Dit wordt somatiseren genoemd. De meest voorkomende klachten zijn vermoeidheid, hoofdpijn, buikpijn en spierpijnen. (Winnubst et al., 2004)

Ten slotte bespreek ik de aan middelen gebonden stoornissen. Het is algemeen geweten dat een paar glazen alcohol plezierige gevoelens teweeg brengt en ervoor zorgen dat iemand minder aan de problemen of stresssituaties denkt waarmee hij die dag geconfronteerd werd. Werk waar veel stressvolle situaties voorkomen kunnen meer risico voor alcohol -en middelenmisbruik vormen. Zoals reeds aangehaald, worden hulpverleners vaak geconfronteerd met stress op het werk. Wanneer een hulpverlener dus het nemen van geneesmiddelen of het drinken van alcohol gaat zien als het ideale copinggedrag voor stress, is de kans groot dat het gebruik problematisch wordt. Dit misbruik kan op zich weer zorgen voor verschillende psychische en lichamelijke stoornissen. (Winnubst, et al. 2004)

Nu ik de meest voorkomende oorzaken en gevolgen van stress op de welzijnswerkvloer heb geschetst, wil ik gaan kijken naar hoe deze gevolgen kunnen opgelost en misschien wel voorkomen worden. In bovenstaande tekst heb ik reeds een aantal mogelijke oplossingen geboden. Ik denk dan vooral aan de tekst over supervisies, de ondersteuning in de opleiding, allerlei teamfactoren zoals inspraak, het gebruik van praktijkvoorbeelden met oog op bewustwording, enzovoort. Dit zijn vooral oplossingen, gebaseerd en afgeleid uit mijn eigen ervaringen, mijn eigen visie en de vele gesprekken met hulpverleners. Wat ik nu ga onderzoeken, zijn de

methodes die in de literatuur worden aangereikt en de methodes die professionelen hanteren in de omgang met mensen die stress op het werk ervaren.

4.3 Stress op het werk: de oplossing

Het is niet mijn bedoeling dat ik hier opzoek ga naar dé oplossing. Ik wil een aantal oplossingen in kaart brengen waarvan mensen, die jarenlange ervaring hebben met coaching van hulpverleners en die dagelijks werken met werknemers die stress ervaren, aangeven dat ze een handige basis vormen in hun hulpverlening. Beginnen doe ik met een aantal veel gebruikte methodes, namelijk de Rationele Effectiviteitstraining (RET), Mindfulness@work en relaxatie –en ademhalingstherapie. Daarna leg ik uit hoe zelfzorg, humor en optimisme stress kunnen reduceren en voorkomen. Ten slotte geef ik een aantal tips en tricks, die leidinggevend kunnen gebruiken in het voeren van een anti-stressbeleid. Het is interessant om te zien hoe elke methode zijn accenten legt op de oorzaken van stress.

4.3.1 Rationele Effectiviteitstraining of Rationeel-emotieve therapie

De eerste keer dat ik van RET hoorde was tijdens het interview met Kristine Vandenberghe (bijlage 4). Het is niet zo dat heel haar sessies draaien rond RET, maar ze geeft aan dat ze het een handige en interessante tool vindt wanneer ze met werknemers met stress werkt.

Het belangrijkste uitgangspunt van RET is dat onze manier van denken over een bepaalde situatie bepaalt hoe wij er emotioneel op reageren. Zo kunnen bij eenzelfde gebeurtenis, verschillende reacties optreden. Neem nu mijn stageplaats. Wij werken met mensen die zich in een precare woonsituatie bevinden. Velen worden geconfronteerd met discriminatie op de woningmarkt. Wanneer je hier als hulpverlener mee geconfronteerd wordt, kan dit verschillende reacties teweeg brengen: de één is boos, de ander ervaart gevoelens van onmacht, nog iemand anders heeft hier misschien helemaal geen gevoelens bij. Wie boos is, maakt zich boos met bijvoorbeeld de gedachte dat dit onrechtvaardig is. Zo wordt de link gelegd tussen gedachten en emotionele reacties (gebeurtenis → gedachte → reactie). (Winnubst et al., 2004)

Stress wordt gedefinieerd als het gevolg van een waarneming door een persoon, zijn interpretatie dat hij niet opgewassen is tegen de situatie, en de evaluatie dat dit voor hem erg is. Door middel van RET kan men emotie en gedrag in een realistischere richting sturen door actief op zoek te gaan naar de gedachten en

overtuigingen die niet productief zijn. Als een cliënt leert om realistischer te denken in een spanningsvolle situatie, ervaart hij minder spanning en is daarmee in staat om adequater te reageren. Zo kunnen bijvoorbeeld de irrationele gedachten die optreden tijdens spanningsvolle situaties uitgedaagd worden. Ik illustreer dit met een voorbeeld uit de praktijk. (Winnubst et al., 2004)

Tijdens mijn vorige stage dacht ik vaak dat, als ik met een vaste opvoeder samen op dienst stond, hij niet akkoord ging met mijn meer speelse benadering naar de kinderen van mijn stageplaats toe. Daarom durfde ik niet goed in te grijpen in situaties of conflicten als hij ook aanwezig was. Dit maakte dat bijna elke situatie waar er van mij verwacht werd te interveniëren, spanningen en stress bij me teweeg brachten. Door dit tijdens de supervisie ter sprake te brengen, ben ik tot het inzicht gekomen dat mijn gedachten op niets gebaseerd waren. Door effectief feedback te vragen aan deze collega, meteen nadat ik had gehandeld, werden de irrationele gedachten meteen van tafel geveegd. Hij leek zelfs respect te hebben voor de speelse manier waarop ik met kinderen kon omgaan.

De gedachte "hij vindt mijn aanpak maar niks, ik mag geen fouten maken" is op niks gebaseerd. Het was een irrationele gedachte die ik maakte en door deze gedachte te bespreken en onder de loep te nemen met behulp van een coach, kwam ik inderdaad tot het besef dat ik geen enkele reden had om deze gedachte als waar aan te nemen. Door me hier regelmatig bewust van te worden, kon ik dit nieuwe inzicht integreren in mijn gedachtegang en werd gedragsverandering mogelijk. Telkens na een situatie vroeg ik opnieuw feedback en ik kwam tot de conclusie dat het hebben van een eigen aanpak gerespecteerd wordt. Dit had als gevolg dat ik geen spanning meer ervaarde bij situaties waarin ik moest interveniëren.

Het enige nadeel dat ik bij RET ondervind, is dat er vanuit wordt gegaan dat stress enkel en alleen de oorzaak is van de interpretaties van een persoon. Zo wordt er geen aandacht besteed aan de werkomstandigheden zoals een veel te hoge caseload, een slecht beleid van de organisatie, luie collega's, enzovoort die elk op zich ook een belangrijke bron van stress zijn. Daarom pleit ik niet voor een aanpak waarin enkel de RET wordt toegepast. Net zoals Kristine Vandenberghe zei, vormt het wel een handig hulpmiddel tijdens de sessies, maar we moeten ook zicht hebben op alle andere stressoren.

Ik heb de basis van de RET hier bewust eenvoudig uitgelegd aan de hand van een praktijkvoorbeeld. Zo heb ik o.a. de verschillende manieren waarop een coach iemand zijn irrationele gedachten kan uitdagen achterwege gelaten.

4.3.2 Mindfulness@work

Meditatie wordt in de literatuur en op internet vaak als oplossing aangereikt om stress te reduceren. Ik heb ervoor gekozen om een specifieke vorm van meditatie ter sprake te brengen, namelijk 'Mindfulness'. Dit doe ik omdat ik merk dat deze vorm vaak wordt aangereikt door erkende opleidingsinstanties zoals Syntra en omdat het concreet kan toegepast worden op de werkvloer. Mindfulness houdt, zeer kort samengevat, in dat een persoon zich bewust is van zijn omgeving en zijn handelen, dus ook zijn communicatie en de manier waarop hij dat doet. Wanneer je je aandacht bewust kan sturen, kan je ook aftand nemen van de onrust in je hoofd. Ook het accepteren van onvermijdelijke positieve en negatieve ervaringen ligt hier aan de basis. (Mindfulness at Work, 2011)

Bij Mindfulness@work wordt dit toegepast op de werkvloer. Zo wordt er bijvoorbeeld vanuit gegaan dat als een persoon een zeer hoge werkdruk ervaart of als hij vindt dat het werk veel te moeilijk is, de natuurlijke reactie van deze persoon is dat hij veel denkt over deze situatie en dat hij er constant over spreekt met anderen. Uiteindelijk zal hij meer tijd steken in erover te praten, dan de tijd die eigenlijk nodig is om het werk gewoon te doen. Deze reactie is een kenmerk van hoe een persoon de nodige afstand kan verliezen die nodig is om de realiteit te accepteren en dat hij nog zeer moeilijk de eigenlijke waardevolheid en belangrijkheid van het werk kan inschatten. Dit creëert volgens de Mindfulness-specialisten stress. (Mindfulness at Work, 2011)

Er worden zeer veel sessies Mindfulness en mindfulness@work aangeboden. Zo worden o.a. door Syntra, Lessius en Instituut voor Training van aandacht en Meditatie regelmatig sessies georganiseerd waarin mindfulness op de werkvloer wordt aangeboden. Door o.a. meer afstand te nemen van een situatie en zich bewust te zijn van zijn reacties, emoties en gedachten wordt stress naar een lager niveau gebracht en kunnen tal van ziektes, zoals burn-out, vermeden worden. (Mindfulness at Work, 2011)

Voor de volgende oplossing blijf ik in dezelfde sfeer als bij mindfulness. Daarom zal deze oplossing veel gelijkenissen vertonen.

4.3.3 Relaxatie –en ademhalingstherapie (Dixhoorn)

Wanneer een persoon veel spanningen ervaart, en zeker wanneer hij overspannen geraakt, ligt er vaak een opeenstapeling van problemen aan de basis. Vaak wordt rust en ontspanning als voorwaarde gesteld door artsen en counselors in de begeleiding. Thuis blijven van het werk kan dus één van de mogelijke oplossingen zijn om de stressoren, ofwel de belastende omstandigheden te reduceren. Na het tot rust komen is het belangrijk dat een persoon de situaties analyseert die ertoe bij hebben gedragen dat hij/zij overspannen is geraakt. Mensen die zelf moeilijkheden hebben bij het vinden van een effectieve vorm van ontspanning, zoals tuinieren, wandelen, muziek luisteren, enzovoort, kan relaxatie –en ademhalingstherapie hulp bieden. In de uiteenzetting van deze oplossing, baseer ik me op de methode van Dixhoorn. (Winnubst et al., 2004)

Het basisuitgangspunt bij dit soort therapie is dat er twee soorten 'strains' zijn. Strains zijn antwoorden van het individu om de belasting van situaties te weerstaan. Aan de ene kant is er de onmiddellijke respons op een stressor, de functionele spanning, en aan de andere kant is er de blijvende respons, die losstaat van een actuele stressor. Deze laatste, ook wel disfunctionele spanning genoemd, is een langer bestaande spanning, die vaak een gewoonte is geworden en dus niet zozeer opvalt. Het is deze spanning die aan de hand van relaxatie gereduceerd wordt. (Winnubst et al., 2004)

Dixhoorn gebruikt voornamelijk 'beweging, ademhaling en handgrepen' in zijn therapie. Door middel van eenvoudige, neutrale en niet doelgerichte houdingen verlegt Dixhoorn de aandacht. Hierbij geeft hij zijn patiënt korte instructies. De cliënt ervaart een gevoel van gemak, een aangename gewaarwording van het lichaam waardoor de aandacht voor de gedachten afneemt. (Winnubst et al., 2004)

Een tweede toevoeging zijn de ademhalingsbewegingen. Door langzamer, dieper en meer met de buik te ademen, zal de persoon meer ontspannen wat samengaat met een betere stemming. Met handgrepen, ten slotte, legt de begeleider zijn handen op het lichaam van de cliënt. Met zijn handen volgt hij ofwel een beweging van de cliënt zelf, ofwel voert de begeleider een beweging met het lichaam uit.

Dit is een sterk middel tot aandachtsconcentratie. (Winnubst et al., 2004)

De zaken die ik hier heb beschreven, vormen enkel de basisprincipes van de methode van Dixhoorn. De hele methode gaat natuurlijk veel verder dan dit. Zo wordt er onder andere nog veel aandacht besteed aan de bewuste controle van het uitvoeren van een actie en de generalisatie van ontspanning naar het dagelijks

leven. Het is vooral mijn bedoeling om de methode hier te introduceren en niet dat hulpverleners aan de hand van mijn tekst de therapie kunnen uitoefenen. De lezer die hier interesse in lijkt te hebben, verwijs ik graag door naar het boek 'Ontspanningsinstructie. Principes en oefeningen.' Van J.J. Dixhoorn.

4.3.4 Het belang van zelfzorg

Als hulpverlener ben je voortdurend bezig met jezelf als middel en dit vergt veel energie. Het is daarom opportuun dat je voortdurend op zoek gaat naar een goede balans in je leven. Als je telkens zorg moet bieden en je vaak geconfronteerd wordt met menselijk leed en hevige emoties, raakt de balans tussen draagkracht en draaglast gemakkelijk uit evenwicht. Door aan zelfzorg te doen, kan je ofwel je draagkracht doen toenemen, ofwel de draaglast verminderen. Welke methode voor jou effectief is, hangt natuurlijk van jezelf als persoon af. Ik bespreek alvast een paar mogelijkheden om aan zelfzorg te doen, waarvan een aantal getuigen beweren dat deze een zeer goed hulpmiddel zijn in de aanpak naar werkstress toe. Zo vindt Mario Haine het o.a. zeer belangrijk dat je als hulpverlener een eigen netwerk hebt ontwikkeld waar je op kan rekenen, waarbij je kan ventileren. Het lijkt een beetje cliché maar een gezonde geest in een gezond lichaam lijkt hem geen luxe. En zo nu en dan een frisse pint met collega's, je leidinggevende en/of vrienden doen ook wonderen, aldus Mario Haine. (Mario Haine, persoonlijke communicatie, 4 december 2012)

Koen De Loos legt de nadruk dan weer op reflecteren, superviseren, bewaken van je eigen grenzen en het gebruik van humor op de werkvloer. Koen geeft jaren supervisies op de Karel de Grote-Hogeschool en daarnaast geeft hij supervisiegesprekken bij Dienstencentrum Hof Ter Welle. Onder 5.1.3: Organisatorische -en teamfactoren: weinig ondersteuning, beschreef ik reeds het belang van supervisies. Koen wilt ook het belang van deze gesprekken benadrukken en daarnaast koppelt hij de methode 'reflecteren' eraan vast. (Koen De Loos, persoonlijke communicatie, 10 december 2012)

Wanneer een gestresseerde werknemer of student bij hem komt, gaat hij door reflectie de persoon laten nadenken over de situatie(s) die hem stress heeft of hebben bezorgd. Er komen vragen naar voor zoals 'wat heb je gedaan?', 'wat ging er door je hoofd?', 'wat wilde je bereiken?', 'wat betekent dit voor u?', enzovoort. Misschien stelt de persoon wel te hoge verwachtingen tegenover zichzelf? Misschien voelt de hulpverlener zich wel te verantwoordelijk voor het gedrag dat de cliënt zelf stelt? Misschien is de hulpverlener als kind zelf wel in contact gekomen met geweld

of pestgedrag waardoor hij veel stress ervaart bij dergelijke situaties bij cliënten? Het zijn allemaal mogelijke oorzaken van stress die naar boven kunnen komen tijdens het reflecteren en tijdens de supervisies. Als de persoon zich bewust wordt van zijn gedachten en gevoelens die uiteindelijk invloed uitoefenen op zijn handelen en dus ook de gevolgen, in dit geval stress, kan hij in de toekomst voor zichzelf gedragsalternatieven opstellen en uitproberen waarbij hij achteraf minder stress ervaart. De persoon leert zijn eigen grenzen kennen wat ervoor kan zorgen dat hij niet te vaak over deze grenzen gaat en dat hij of zij niet overspannen geraakt. (Koen De Loos, persoonlijke communicatie, 10 december 2012)

4.3.5 Humor en optimisme

Vervolgens wil ik het belang van humor en optimisme in het licht zetten. 'Humor' is een zeer breed begrip. Zo kan er gelachen worden met de collega's, humor kan gebruikt worden wanneer men in dialoog treedt met de cliënt (bvb. als ijsbreker) en je kan ook met jezelf eens lachen! Ik geloof dat in elk van deze gevallen humor kan leiden tot spanningsreductie en op lange termijn dus ook tot stressreductie. Daarnaast geloof ik ook dat een werkcultuur waarin humor wordt geapprecieerd, veel stress voorkomen kan worden.

Hierin volg ik de mening van Sigmund Freud. Hij stelt dat de lach een uitlaatklep biedt voor seksuele en agressieve impulsen. Omdat de maatschappij het niet toelaat om deze impulsen direct te uiten, zoeken we een indirecte manier om deze te uiten. Het zorgt ervoor dat diepe angsten en spanningen vrijkomen. Deze indirecte manier is volgens Freud humor. (Coillie, 2007)

Wanneer problemen worden verdrongen kunnen ze aanleiding geven tot spanningen en frustraties. Het gebruik van humor kan een manier zijn om om te gaan met problemen, met spanning. Het is een teken dat men het probleem aanvaard en geaccepteerd heeft. (Schuyesmans, 2005)

Ik beseef ook dat het gebruik van humor een aantal valkuilen kent. Je moet beseffen dat ieder persoon zijn eigen gevoel voor humor heeft. Wat voor mij grappig is, kan voor een ander misschien kwetsend overkomen. Het is ook niet de bedoeling dat je lacht met iemand als persoon want dit kan als pestgedrag ervaren worden. Toch denk ik dat een lachje van tijd en stond veel spanning en problemen voorkomt!

Optimisme is volgens mij ook een belangrijke factor in de aanpak tegen (werk)stress. Iemand die een optimistische kijk op situaties gebruikt in zijn

praktijk, is Mario Haine. Hij gelooft dat als je werknemers positieve associaties laat leggen met een op het eerste zicht een vervelende en tijdrovende opdracht, je hen kunt motiveren om aan de taak te beginnen en ze tot een positief einde kunt laten brengen. Door een nieuwe taak te aanvaarden en uit te voeren en daardoor af te wijken van je vast takenpakket, voorkom je volgens Mario dat je als werknemer in een routine verzeilt geraakt. Zoals ik heb beschreven in 5.1.1 individuele factoren: de routinier, is een routinecultuur zeer stressbevorderend. Door nieuwe uitdagingen aan te gaan, krijg je nieuwe energie die je kunt benutten om de routine van je normale takenpakket de baas te kunnen. Je krijgt hierdoor terug zin in je werk en het zorgt voor vele nieuwe ervaringen en herinneringen. Daarom motiveert Mario mensen om zoveel mogelijk nieuwe uitdagingen aan te gaan en om hun eigen verwachtingen, dromen, sterktes, interesses en uitdagingen te durven agenderen en naar voor te schuiven in hun takenpakket! (Mario Haine, persoonlijke communicatie, 4 december 2012)

Zelf sluit ik me volledig aan bij deze aanpak. Ik illustreer het hier met een eigen voorbeeld: in het laatste opleidingsjaar orthopedagogie moesten we een groepswork maken, waarbij we de opdracht niet echt zelf konden kiezen. We konden kiezen uit een lijst met opdrachten, maar aangezien we als voorlaatste aan de beurt kwamen, bleven er niet veel opdrachten meer over. Uiteindelijk kregen we een opdracht waarvoor we veel meer moesten doen dan de andere groepen. We moesten namelijk een product ontwikkelen én dit product testen in minstens vier therapie sessies met kleuters. We voelden ons op het eerste zicht benadeeld omdat dit werk ons veel meer tijd ging kosten dan bij de andere studenten. Dit veroorzaakte werkstress en een blokkade. Na veel gezeur besloten we om het positieve van de situatie te gaan opzoeken. Wij konden ons product testen en de anderen niet, we deden ervaring op in het werkveld, we konden ons na elke sessie belonen op iets lekkers, enzovoort. Uiteindelijk begonnen we vol zin aan de opdracht en beleefden we een enorm leerrijke ervaring! Nu praat ik er nog over met mensen hoe goed ons product werkte bij de kinderen en hoe fijn het was om dit te zien.

4.3.6 Anti-stressbeleid

Door het anti-stressbeleid in de schijnwerper te zetten, wil ik werkgevers het belang ervan aantonen. Beginnen doe ik met een wettelijk kader. Voor de volledige wettekst betreffende stress, zie <http://www.psytrav.ulg.ac.be/WOCCQ/download/loi/CA072.pdf>.

Collectieve arbeidsovereenkomst nr. 72 van 30 maart 1999, gesloten in de Nationale Arbeidsraad, betreffende het beleid ter voorkoming van stress door het werk:

“Stress : door een groep van werknemers als negatief ervaren toestand die gepaard gaat met klachten of disfunctioneren in lichamelijk, psychisch en/of sociaal opzicht en die het gevolg is van het feit dat werknemers niet in staat zijn om aan de eisen en verwachtingen die hen vanuit de werksituatie gesteld worden te voldoen;

**Bij toepassing van de wet welzijn en zijn uitvoeringsbesluiten is de werkgever ertoe gehouden een beleid te voeren om stress, die door het werk wordt veroorzaakt, collectief te voorkomen en/of te verhelpen.”
(www.werk.belgie.be)**

Zoals u kunt zien, wordt het belang van een stressbeleid wettelijk aangetoond. Het valt me op dat hier de werknemers als groep worden beschouwd. Zo worden de problemen als collectief beschouwd, terwijl stress vaak ook individuele oorzaken kent. Ik begrijp wel dat het onmogelijk is om met iedereen als individu rekening te houden bij het uitschrijven van beleid, maar diegene die inspraak hebben in het beleid mogen niet vergeten dat stress ook zeer persoonlijk is. De individuele aard van stress kan bijvoorbeeld beantwoord worden door het aangaan van supervisiegesprekken. Daarom denk ik dat het goed is om ook dit te integreren in het beleid.

Ik pleit voor een investering in een anti-stressbeleid bij hulpverleningsorganisaties. In een interview met Filip Pacquee, preventieadviseur in spé, heb ik geleerd dat een eerste stap hierbij is dat de beleidsmakers erkennen dat stress op de werkvloer een probleem vormt en dat daardoor een initiatief én blijvend engagement wordt genomen naar een beleid toe. In de beleidsverklaring moeten de uitgangspunten, middelen en verantwoordelijkheden worden beschreven en de medewerkers moeten worden gesensibiliseerd door middel van goede communicatie en opleiding. De preventieadviseur psychosociale aspecten vormt hierbij de belangrijkste persoon in een organisatie.

Een tweede stap bij het opstellen van een anti-stressbeleid is het inventariseren van de oorzaken van stress op de werkvloer. Hierbij is het belangrijk dat de werknemers erbij betrokken worden. Een hulpmiddel hierbij kan het opstellen van tevredenheidsenquêtes zijn.

Als de gevaren in kaart zijn gebracht, kan er overgegaan worden tot het opstellen van een actieplan. Hierin moeten de beoogde doelstellingen worden omschreven en tevens de activiteiten om deze doelstellingen te bereiken. (Filip Pacquee, persoonlijke communicatie, 7 december)

Vele organisaties hebben wel degelijk een soort van stressbeleid, maar ze moeten het volgens mij ook bekend en toegankelijk maken voor de werknemers. Daardoor wordt voorkomen dat het beleid enkel een tekst op papier blijft, maar dat het ook effectief in de praktijk wordt toegepast en als nuttig wordt ervaren door de werknemers.

Natuurlijk zijn niet alle stressproblemen opgelost als een organisatie een anti-stressbeleid heeft. Het is eveneens de verantwoordelijkheid van de werknemers zichzelf te kennen en tijdig te communiceren met de leidinggevende over wat voor hen stress veroorzaakt en waar ze nood aan hebben. (Mario Haine, persoonlijke communicatie, 4 december 2012)

In dit hoofdstuk heb ik omschreven wat de oorzaken kunnen zijn van stress in de hulpverlening. Vervolgens beschreef ik de belangrijkste gevolgen van werkstress en ten slotte haalde ik een paar mogelijke oplossingen aan. Nu zijn we aanbeland bij het laatste deel van mijn afbakening, namelijk mijn stageplaats. In het laatste hoofdstuk toets ik mijn bevindingen aan de praktijk van mijn stageplaats. Waar liggen hier de oorzaken van stress, hoe uit stress zich en welke oplossingen worden door Stad Antwerpen geboden voor werknemers die kampen met negatieve werkstress?

5 STRESS: WOONBEGELEIDING STAD ANTWERPEN

Stad Antwerpen: Samen Leven – Sociale Interventie – Woonbegeleiding (WB). Dit is de volledige naam van mijn stageplaats, waarvan u de uitgeschreven verkenning in hoofdstuk vier vindt. Tijdens de eerste weken van mijn stage leerde ik het takenpakket en de doelgroep waarmee ik gedurende mijn stageperiode mee in aanraking ging komen, kennen. In mijn zoektocht naar een onderwerp voor deze scriptie, ontdekte ik dat mijn voorgangers veel hadden geschreven rond het juridische aspect van woonbegeleiding. Daarom besloot ik om iets anders te doen.

Ik ging kijken naar wat er leeft binnen het team, welke noden er worden ervaren en naar wat zoal de gevolgen kunnen zijn van het uitgebreide takenpakket. Omdat ik in het begin al merkte dat we als woonbegeleiders vaak slecht nieuws moeten brengen aan de mensen, dat we veel worden geconfronteerd met hevige emoties en dat we door de steeds stijgende huurprijzen en de dalende woonkwaliteit meer en meer workload op onze schouders krijgen, ging ik er vanuit dat dit wel iets moet doen met jou als persoon. Het was Daniël, een collega, die het eerst met de woorden “stress op het werk” naar voor kwam. Bij nader inzien leek mij dit een zeer interessant onderwerp dus besloot ik om de stresstoestand bij de woonbegeleiders onder de loep te nemen.

Dit hoofdstuk kent dezelfde opbouw als hoofdstuk vijf: beginnen doe ik met de oorzaken van stress te bespreken. Vervolgens bekijk ik de gevolgen en de oplossingen die vanuit Stad Antwerpen worden geboden. Eindigen doe ik met suggesties waarmee ik een verbetering van het welzijn van de woonbegeleiders beoog. De informatie die u hier kan lezen, is een verzameling van vele interviews en de ervaringen die ik heb opgedaan tijdens mijn stage.

5.1 Risicofactoren

Om een zo volledig mogelijk beeld te krijgen van de factoren die bij WB stress kunnen creëren, bespreek ik deze stressoren op het niveau van het individu, het werk, de organisatie en de maatschappij.

5.1.1 Individuele factoren

Onder ‘3.2.: Oorzaken’, heb ik geschreven dat het van individu tot individu afhangt of hij/zij een situatie als stresserend beschouwd en hoe hij/zij daar op reageert. De

één ervaart sommige situaties al stressender als iemand anders. Dit is bij team woonbegeleiding niet anders.

De één kan een extreme situatie als stresserend beschouwen, wanneer de ander geen moeite heeft om deze situatie van zich af te zetten. Sommigen vinden de hoge caseload dan weer zeer frustrerend en stresserend. Tijdens de gesprekken die ik heb gevoerd met collega's, heb ik een hele lijst met stressoren verzameld. Ik heb ze opgelijst en uitgeschreven onder puntjes 5.1.2., 5.1.3. en 5.1.4.. Tevens heb ik voorbeelden uit eigen ervaring verwerkt in deze olijsting.

Een aantal van de gesprekken die ik heb gevoerd met collega's heb ik uitgeschreven in bijlage 3: casus stress Woonbegeleiding Stad Antwerpen.

5.1.2 Factoren eigen aan het werk

"We schrijven 20 september. Door de twee eerste huisbezoeken en door de permanentie is het me duidelijk geworden dat we vaak slecht nieuws moeten brengen aan de mensen. De cliënten zijn vaak teleurgesteld omdat ze denken dat wij met een oplossing, zijnde een nieuwe woning, komen. De harde realiteit is dat het zeer moeilijk is om voor dergelijke doelgroep een woning te vinden op de privémarkt. Ik ben blij dat ik deze huisbezoeken heb kunnen doen. Ik heb kunnen zien hoe schrijnend de situaties kunnen zijn en daardoor kan ik me beter inleven in de situaties van de cliënt."

Bovenstaand fragment is gegrepen uit mijn werkagenda. Reeds vanaf dag twee werd het voor mij duidelijk dat dit werk beroep ging doen op mijn draagkracht. Mijn collega's, die veel meer ervaring hebben, zijn het er unaniem over eens dat je als woonbegeleider geconfronteerd wordt met extreme situaties, hevige emoties, veel slechtnieuwsgesprekken, enzovoort. Het zijn deze zaken die langs de ene kant nu eenmaal eigen zijn aan het werk, maar die langs de andere kant ook voor een hoop stress kunnen zorgen bij de woonbegeleiders.

Wat ik opmerkelijk vind, is dat elke collega waaraan ik gevraagd heb om factoren op het werk te beschrijven die hen stress bezorgen, antwoordde met een extreme cliëntsituatie die resulteerde in stress. Dit toont volgens mij aan dat de extreme situaties en de hevige emoties die daarbij komen kijken, een belangrijke risicofactor vormen voor het ontwikkelen van werkstress bij de woonbegeleiders. Een aantal van die situaties heb ik uitschreven in bijlage drie.

Eén iemand gaf iets anders dan een cliëntsituatie als belangrijkste stressor op het werk. Deze persoon ervaart de enorme workload als dé oorzaak van werkstress. Naar eigen zeggen bezorgen cliëntsituaties haar zelden stress omdat ze deze zaken zeer goed kan loslaten. Toch wordt deze stressor bevestigd door de rest van de collega's wanneer ik ernaar vraag. Ze geven aan dat deze factor zo eigen is aan het werk, dat ze het al gewoon zijn. Toch zijn er sommige momenten dat ze zich er terug bewust van worden en dat frustraties de overhand nemen. Dit gebeurt vooral wanneer er 's morgens bijvoorbeeld een grote stapel nieuwe dossiers klaarligt.

5.1.3 Organisatorische factoren

'Samen Leven' is een groot bedrijf waar veel afdelingen en diensten samenwerken. Bovendien wordt er vanuit de dienst woonbegeleiding ook samengewerkt met tal van andere organisaties zoals Wonen-Vlaanderen, het OCMW, Huurdersbond, enzovoort.

Een dossier legt vaak een hele weg af doorheen de ongeschikt- en/of onbewoonbaarheidsprocedure. Een klacht komt bijvoorbeeld via een Woonkantoor via de administratieve dienst tot bij ons. Vervolgens gaat deze terug via de administratieve dienst naar het Vlaams Gewest (Wonen-Vlaanderen) voor een advies tot ongeschiktheid of onbewoonbaarheid waarna het dossier via de administratie en de burgemeester terug bij ons belandt. Deze weg wordt niet altijd even vlot afgelegd. Zo kan het soms heel lang duren vooraleer de verschillende diensten hun taak hebben uitgevoerd.

Ook intern moet er altijd een vaste procedure worden gevolgd vooraleer er iets geregeld kan worden. Als je bijvoorbeeld een technisch onderzoeker wil toegewezen krijgen voor een verkennend onderzoek, moet je eerst via de teamleider van pandtoezicht een aanvraag sturen, waarna hij een technisch onderzoeker toewijst. Rekening houdend met de agenda van deze onderzoeker en die van jou, kan je een afspraak maken om een woning te gaan onderzoeken.

Deze bureaucratie kan bij de woonbegeleiders leiden tot frustraties en zeker ook tot stress. Cliënten die dringend nood hebben aan hulp zijn minder snel geholpen als een dossier vertraging oploopt. Zelf wil je zo snel mogelijk de ernst van een binnengekomen klacht gaan onderzoeken, maar als je dan merkt dat wanneer je je dossier uit handen geeft, het vertraging oploopt, dan kan dit gevoelens van onmacht teweeg brengen. Ook de ongeduldige eigenaars en huurders komen aan onze deur kloppen met de vraag naar de stand van zaken betreffende hun dossier.

Als je dan voor de zoveelste keer moet meedelen dat het dossier na weken of maanden nog steeds niet het stadium heeft bereikt waarin het zou moeten zitten, zorgt dit voor frustraties bij de cliënt en bij jezelf. Nu moet ik wel zeggen dat niet alle dossiers vertraging oplopen en dat de procedure nu eenmaal lang duurt. De dossiers die een grote vertraging oplopen komen niet zeer vaak voor, maar het blijft naar mijn mening een belangrijke risicofactor.

5.1.4 Maatschappelijke factoren

"(...) Het feit dat sommige stadsdiensten er massa's personeel bijkrijgen en dat het sociale luik wat verwaarloosd wordt en we daarom telkens moet knokken voor wat budget of extra personeel (...)"

Deze getuigenis van een woonbegeleider slaat op de maatschappelijke en financiële onderwaardering van het werk, zoals eerder beschreven in 4.1.4: Maatschappelijke factoren. Dit fenomeen bezorgt vele hulpverleners stress, dat spreekt voor zich.

Tijdens mijn stage bij de dienst woonbegeleiding kwam er een interessant debat over wonen op ATV, de regionale televisiezender voor de provincie Antwerpen. Tijdens het debat verklaarde de toenmalige schepen van jeugd, wonen, samenlevingsopbouw, stedelijk wijkoverleg en ontwikkelingssamenwerking Güler Turan, dat er geen wooncrisis is in Antwerpen.

Deze uitspraak van onze schepen is vaak het gespreksonderwerp geweest bij de woonbegeleiders. Elke dag komen we rechtstreeks in contact met de slachtoffers van de wooncrisis. Elke dag vechten we om geschikte woningen te vinden voor vele gezinnen en elke dag worden we geconfronteerd met gezinnen die in onleefbare omstandigheden hun kinderen moeten opvoeden. Als dan de schepen van wonen de wooncrisis in Antwerpen ontkent, dan zakt de moed ons in de schoenen. Als er geen wooncrisis is, zijn wij dan nog wel nodig? Hier krijg je als woonbegeleider niet bepaald energie van...

Ten slotte heb ik nog een aantal structurele problemen kunnen vaststellen die telkens opnieuw voor gevoelens van onmacht en voor frustraties zorgen als we er mee geconfronteerd worden. Het zijn zaken zoals een steeds stijgende huurprijs en een dalende kwaliteit van de huurwoningen, het gebrek aan opvangmogelijkheden, de lange wachtlijsten van de sociale huisvestingsmaatschappijen, enzovoort.

Nu heb ik de belangrijkste factoren op elk niveau omschreven, waarvan de woonbegeleiders van Stad Antwerpen vinden dat ze hun negatieve stress kunnen bezorgen. Deze factoren moeten niet afzonderlijk van elkaar gezien worden. Ik denk bijvoorbeeld niet dat enkel en alleen de boodschap van Güler Turan ervoor kan zorgen dat iemand negatieve stressgevolgen zal ondervinden. Het is de samenkomst van al de verschillende elementen dat zeer veel beroep doet op de draagkracht van de woonbegeleider en dit kan volgens mij lijden tot zeer ernstige stresssituaties met alle gevolgen van dien.

Laten ze het ook effectief zo ver komen, de woonbegeleiders? Deze vraag zette me aan om eens na te gaan welke gevolgen mijn collega's reeds hebben ondervonden aan deze stressfactoren in hun job.

5.2 Mogelijke gevolgen van stress bij de woonbegeleiders

Bij het zien van de lijst met risicofactoren zou je denken dat er al veel woonbegeleiders ernstige gevolgen hebben ondervonden van negatieve stress. Toch stond ik versteld wanneer ik kon concluderen dat de schade die stress zou kunnen hebben berokkenen bij de woonbegeleiders al bij al nog heel goed meevalt.

Een ervaren woonbegeleidster geeft aan dat ze in het begin van haar carrière het meeste geconfronteerd werd met zowel positieve als negatieve stress. Omdat in het begin nog veel situaties nieuw zijn en ze daardoor dus ook een grotere impact hebben op jou als persoon, zijn de eerste maanden van het werk als woonbegeleider zeer spannend. Je ervaart zeer veel positieve stress: de adrenaline giert door je lijf. Deze adrenaline zorgde er bij haar voor dat ze o.a. zeer creatieve oplossingen kan bieden in een moeilijke situatie.

Volgens haar blijft deze positieve stress wel aanwezig in de rest van de carrière, maar in mindere mate. Het feit dat ze in het begin gevoeliger was aan stress, maakte ook wel dat ze al eens kon wakker liggen van een bepaalde gebeurtenis. Dit is wat nog woonbegeleiders aangeven. Na geconfronteerd te worden met hevige emoties, een extreme situatie of een ingrijpende actie met de politie en Wooninspectie, hebben sommigen al moeilijke momenten ervaren. Kijk maar naar de casus van S. . Zij heeft nog lang nachtmerries gehad over de situatie met het kindje dat uit het raam werd gehangen. De daarbij komende andere factoren zoals een hoge caseload en frustraties door een aantal structurele problemen, kunnen er echt wel voor zorgen dat je je even "op" voelt. Dan moet je er voor zorgen dat je

even je rust terugvindt zodat je batterijen kunnen opladen, anders bestaat het gevaar dat je overspannen geraakt.

Dit is wat er gebeurd is met Toon (fictieve naam). Toon was een ervaren teamlid van woonbegeleiding tot hij te kampen kreeg met een burn-out. Sindsdien is hij niet meer teruggekomen naar het team en hij vervult nu een andere functie binnen Stad Antwerpen. Hoe het zo ver is kunnen komen, blijkt niemand exact te weten. Volgens sommigen was Toon geen groepsmens. Hij had zijn eigen aanpak en werkte graag alleen. In 5.3.: 'Aanbod van werkstress bij dienst woonbegeleiding van Stad Antwerpen' wordt het duidelijk dat de belangrijkste manier van aanpak van werkstress bij de woonbegeleiders zich afspeelt op teamniveau. Als je ervoor kiest om je eerder afzijdig te houden, is het aannemelijk dat de stress zich blijft opstapelen om uiteindelijk te resulteren in een burn-out.

Het is natuurlijk niet zeker wat de juiste oorzaken van deze burn-out waren, maar het toont toch aan dat het gevaar van een burn-out op de loer ligt bij de job als woonbegeleider. Mijn collega's hebben me afgeraden om Toon hierover te interviewen omdat heel de situatie nog altijd gevoelig ligt bij hem. Ik heb dit uiteraard gerespecteerd.

Een arsenaal aan risicofactoren en tal van mogelijke gevolgen van werkstress, zowel positieve als negatieve. Als er niet tijdig wordt ingegrepen bestaat de kans op een burn-out, dat hebben we gezien in het voorbeeld van Toon. De woonbegeleiders geven aan dat het belangrijk is om tijdig tot rust te komen en om de werkstress niet te laten opstapelen. Maar hoe doen ze dat juist en worden er vanuit Stad Antwerpen tools aangeboden om deze doelstelling te verwezenlijken? Dit bespreek ik in het volgende deel.

5.3 Aanpak van werkstress bij dienst woonbegeleiding van Stad Antwerpen

In '5.1. Risicofactoren' kon u lezen welke factoren er zoal voor kunnen zorgen dat de woonbegeleiders van Stad Antwerpen stress ervaren op het werk. Tijdens de gesprekken met mijn collega's werd het duidelijk dat er een hele boel risicofactoren zijn verbonden aan de job. Het leek me daarom interessant om te gaan kijken naar welk aanbod er vanuit Stad Antwerpen wordt geboden naar gestresseerde werknemers toe. Een zoektocht, die mij tot interessante informatie en bevindingen bracht.

Ik bespreek het aanbod op verschillende niveaus. Beginnen doe ik met het bespreken van het aanbod op organisatorisch niveau: de gemeenschappelijke preventiedienst van Stad Antwerpen. Vervolgens bespreek ik nog enkele oplossingen op individueel en teamniveau die ik heb kunnen waarnemen bij mijn collega's.

5.3.1 De gemeenschappelijke preventiedienst (GPD)

Tijdens de zoektocht leidden alle wegen naar Dirk De Voegt, preventieadviseur psychosociale zorg van de gemeenschappelijke preventiedienst (GPD) van Stad Antwerpen. GPD ondersteunt Stad Antwerpen om te bouwen aan het welzijn van haar medewerkers. Dit gebeurt door te werken aan psychosociaal welzijn, welke ik hier ga beschrijven, medisch toezicht en arbeidsveiligheid. Dirk en zijn collega, Isabelle van der Planken, vertelden me meer over de werking en doelstellingen van de psychosociale dienst.

De psychosociale dienst (PSD) richt zich tot de psychosociaal belaste werknemers. De belasting komt voor door of naar aanleiding van de uitvoering van het werk. De lichamelijke en psychische gezondheid van een persoon ondervinden er schadelijke gevolgen aan. Zo word je er geholpen wanneer je vindt dat je gepest wordt op het werk, iemand je op het werk seksueel lastig valt, je overspannen bent door stress op het werk, je te maken kreeg met een schokkende gebeurtenis, je je lichamenlijk en geestelijk uitgeput voelt (burn-out), enzovoort. (Isabelle van der Planken, persoonlijke communicatie, 19 december 2012)

De hulp die deze dienst verleent draait vooral rond het voeren van gesprekken. Zo zijn er o.a. opvanggesprekken, groepsgesprekken, crisisgesprekken en kan er ook bemiddeld worden bij conflicten waarbij mensen van de PSD als neutrale partij optreden. Isabelle vertelde me dat het doel van deze gesprekken vooral is dat de werknemers hun verhaal bij iemand kwijt kunnen door een luisterend oor aan te bieden. Verder kunnen er advies en tips worden geboden om verder te kunnen met de moeilijkheden die de persoon ondervindt op zijn werk en kan er samen worden gezocht naar een andere kijk op de situatie waarin de persoon zich bevindt. (Dirk de Voegt, persoonlijke communicatie, 28 december 2012)

Elk gesprek dat wordt gevoerd, is vertrouwelijk en gebeurt enkel op initiatief van de hulpvrager. Wat ik positief vind, is dat ook de leidinggevenden beroep kunnen doen op de PSD, wanneer die merkt dat er een probleem dreigt. Zo hoeft er nog geen sprake te zijn van een effectief probleem, maar kunnen er eventueel zelfs problemen voorkomen worden. Er wordt dan wel vanuit gegaan dat de

leidinggevende de capaciteiten bezit om vroegtijdig problemen te kunnen detecteren. (Dirk de Voegt, persoonlijke communicatie, 28 december 2012)

Wat ik interessant vind, is dat de PSD ook een signaalfunctie heeft naar het beleid van de organisatie toe. Als er bijvoorbeeld tien werknemers met een gelijkaardig probleem tot bij de dienst komen, zal er naar een beleidsmatige oplossing worden gezocht zodat het probleem in de toekomst vermeden kan worden. De PSD ondersteunt hier de werkgever bij het uitstippelen van een beleid rond thema's die met psychosociaal welzijn te maken hebben.

De preventieadviseur kon me hier een mooi voorbeeld bij geven. Wanneer er vanuit de dienst vreemdelingenzaken veel klachten binnenkwamen van werknemers die veel negatieve stress ervaarden ten gevolge van hun job, werd er een beleidsmatige oplossing gezocht voor deze dienst. Er werd hen een extern georganiseerde cursus 'Mindfulness' aangeboden voor het hele team. Dit vind ik een heel mooi voorbeeld omdat hier echt actief aan het werk werd gegaan met signalen die ze kregen van werknemers. Er wordt hier ook ingespeeld op de noden van het team, waardoor ze een gepaste oplossing krijgen aangeboden. (Dirk de Voegt, persoonlijke communicatie, 28 december 2012)

Een laatste belangrijke taak van de PSD bestaat eruit om de omstandigheden die het psychosociaal welzijn van de werknemers kunnen bedreigen, op te sporen aan de hand van risicoanalyses. Persoonlijk vind ik dit een zeer belangrijke taak omdat op basis van deze bevindingen advies aan de werkgever kan gegeven worden waardoor veel psychosociale problemen voorkomen kunnen worden. (Isabelle van der Planken, persoonlijke communicatie, 19 december 2012)

Isabelle van der Planken vertelde me dat werknemers soms andere verwachtingen stellen tegenover de PSD. Soms wordt er verondersteld dat er therapeutische hulp wordt geboden door middel van supervisie –en intervisiegesprekken. Hoewel dit mij noodzakelijk lijkt in de aanpak naar werkstress toe, kunnen de mensen van PSD deze hulp niet bieden. "We blijven nog altijd preventieadviseurs en geen psychologen. Als we merken dat mensen nood hebben aan een therapeutische begeleiding, verwijzen we enkel door.", aldus Isabelle.

Naast de gesprekken die de psychosociale dienst biedt, zijn er ook nog de gesprekken met vertrouwenspersonen. Dit zijn werknemers die naast hun eigenlijke functie, na het volgen van een korte opleiding, ook de rol van vertrouwenspersoon hebben opgenomen. De gesprekken verlopen ongeveer hetzelfde, maar ze worden enkel gevoerd op individueel niveau.

Na de kennismaking met de GPD kreeg ik een mooi overzicht van welk aanbod er vanuit Stad Antwerpen wordt geboden aan werknemers die negatieve stress ervaren op en door het werk. Het leek me interessant om na te vragen bij de woonbegeleiders of ze ook weet hebben van dit aanbod en of ze hier misschien al beroep op hebben gedaan. Wanneer ik hen deze vraag stelde, leek het antwoord unaniem. Het aanbod blijkt bekend te zijn bij de woonbegeleiders, maar ze hebben er nog geen gebruik van gemaakt. Ze geven aan dat het aanbod te mager is. Als ze een luisterend oor willen, zullen ze veel eerder naar een collega gaan. Deze collega kan dan nog eens vanuit zijn eigen ervaring advies en tips geven die aangepast zijn aan de werkomstandigheden van een woonbegeleider. Het advies om naar een collega te gaan wordt ook standaard gegeven door de mensen van de PSD.

Persoonlijk vind ik het aanbod ook te mager. Ik kan me inbeelden dat mensen die niet zo'n goede band hebben met hun collega's, erg veel kunnen hebben aan een luisterend oor en advies. Toch denk ik dat wanneer we spreken over werkstress, het aanbod van Stad Antwerpen tekort schiet. Eigenlijk was ik zelfs geschrokken dat er voor zulk groot bedrijf niemand (intern) aanwezig is waar je als werknemer terecht kan voor supervisie –en/of intervisiegesprekken, in een meer therapeutische context. Hierdoor zouden volgens mij veel meer werknemers geholpen kunnen worden. Bovendien is de stap zetten naar een interne therapeut, supervisor of psycholoog volgens mij veel gemakkelijker voor de werknemers dan naar een extern iemand te gaan.

Ik wil zeker niet zeggen dat de gesprekken helemaal geen nut hebben, integendeel. Je verhaal ergens kwijt kunnen, daarbij advies krijgen en eventueel gericht doorverwezen worden, kan een grote hulp zijn voor sommige werknemers.

Dirk De Voegt deelde me mee dat er zich steeds meer problemen in verband met stress voordoen bij Stad Antwerpen. Omdat ze de ernst van deze problemen inzien en omdat ze hier verandering in willen brengen, heeft Stad Antwerpen veel omtrent de aanpak van werkstress in zijn meerjarenplan opgenomen. Zo zal er in de toekomst meer aandacht besteed worden aan het thema 'stress'. Er zullen o.a. infosessies gegeven worden en ook de leidinggevenden zullen getraind worden om vroegtijdig signalen op te vangen van stress op de werkvloer. (Dirk de Voegt, persoonlijke communicatie, 28 december 2012)

Het belang van de dienst en de gesprekken, zit naar mijn mening vooral in de signalerende functie die ze verwezenlijken. Door een overzicht te krijgen van de problemen op individueel niveau, kunnen ze belangrijke tendensen waarnemen.

Door beleidsmatige aanpassingen te doen, kan men in de toekomst problemen trachten te vermijden.

Naast het aanbod vanuit Stad Antwerpen, heb ik nog oplossingen tegen werkstress kunnen waarnemen bij de woonbegeleiders van Stad Antwerpen. Deze oplossingen bevinden zich op individueel –en op teamniveau.

5.3.2 Aanpak van werkstress op individueel –en teamniveau

Al tijdens mijn eerste stagedag werd het me duidelijk dat de teamleden van woonbegeleiding een kwaliteit bezitten die een rechtstreekse oplossing kan bieden tegen werkstress. De kwaliteit waarover ik spreek, is humor. In '4.3.5. Humor en optimisme' heb ik het belang van humor besproken. Elk teamlid geeft aan dat ze de humor, die zo prominent aanwezig is op de werkvloer, zien als een uitlaatklep voor frustraties. Af en toe eens goed lachen zorgt er ook voor dat de sfeer op werkvloer goed zit en dat je als team hechter wordt.

Een voorbeeld: op een dag kwam ik aan op het bureau, nadat ik een huisbezoek had gedaan waarbij er veel hevige emoties aanwezig waren. Een gezin met vijf kinderen, waarvan er één het autisme spectrumstoornis heeft en twee andere een zware vorm van ADHD hebben, wordt binnenkort uit hun huis gezet omwille van uit te voeren renovatiewerken. Het vinden van een woning voor dergelijke gezinnen vormt gezien de wooncrisis een enorme uitdaging en is daardoor ook vaak de voedingsbron van frustraties bij de woonbegeleider. Eens aangekomen op de bureau, al piekerend en licht gefrustreerd, vroeg een collega hoe het huisbezoek was gegaan. Wanneer ik het verhaal had gedaan, zei hij heel serieus: "misschien is er nog plaats in de parking van Den Bell. Deze is sinds jaren een geheime transitwoning. Hoe denk je anders dat wij onze zwaarste dossiers ooit opgelost krijgen?", waardoor iedereen begon te lachen.

Dergelijke voorbeelden van humor zijn dagelijks aanwezig op de werkvloer. Naast het feit dat het me aan het lachen bracht, wat zeer welkom is na zo'n zwaar huisbezoek, zorgde deze mop nog voor een aantal andere reacties. De grap hielp me om de situatie te relativiseren. Doordat de mop werd verteld door iemand met veel ervaring kwam ik tot het inzicht dat deze casus niet de eerste casus is die een grote uitdaging vormt voor de woonbegeleider. Mijn collega's hebben al veel grotere en moeilijkere gezinnen kunnen herhuisvesten dus waar maak ik me zorgen over. Hier ben ik in ieder geval minder door gaan piekeren, waardoor ik mijn energie in andere zaken kon steken.

Ik kan niet hard genoeg benadrukken hoe belangrijk ik humor vind, zeker op het werk en zeker in de hulpverlening. De moeilijke gesprekken, de discriminatie op de woonmarkt, de vele hevige emoties. Tussen deze momenten kan er bij dienstwoongeleiding eens goed gelachen worden. Dit zorgt voor een goede sfeer op het werk waardoor mijn collega's en ik elke dag graag komen werken en waardoor de hardheid van de realiteit gerelativeerd kan worden.

Wat nog bijdraagt aan een goede sfeer, is het consequent meedelen van succesverhalen tijdens de teamvergaderingen. Wanneer iemand bijvoorbeeld een gezin van zeven personen heeft kunnen herhuisvesten, wordt dit verteld op de vergadering en dit draagt naar mijn mening bij tot een optimistische sfeer in het team. Het motiveert de woonbegeleiders ook om door te zetten.

Een tweede kwaliteit die sterk aanwezig is in het team woonbegeleiding hangt eigenlijk samen met de vorige kwaliteit. Deze tweede kwaliteit is de hechte teamband, de verbondenheid en de veerkracht die aanwezig is in het team.

"Als er iets is waar je niet aan uit kan of als je onze hulp nodig hebt, vraag het maar". Door deze zin werd mij het hart onder de riem gestoken bij aanvang van mijn stage. Ik had meteen het gevoel dat ik er niet alleen voor stond en daardoor voelde ik mij een pak geruster.

Mijn collega's geven het allemaal aan: in ons team kan je steun van je collega's verwachten. Als je een zware cliëntsituatie achter de rug hebt, als je ergens mee zit of als je weer een stapel nieuwe dossiers op je bureau hebt gekregen. Er zal altijd wel iemand tijd voor je vrij maken om in gesprek te gaan. Zo geeft een woonbegeleider aan dat ze al wel eens gefrustreerd geraakt als ze veel nieuwe dossiers in één keer krijgt. "Eens peilen bij de collega's of ze het ook druk hebben helpt voor mij al wel om de zaak wat te relativieren. Signaleren bij de dienstcoördinator helpt ook."

Tijdens acties met politie en Wooninspectie wordt er ook altijd met twee woonbegeleiders gegaan. Omdat deze acties soms heel zwaar kunnen zijn, is het goed dat de draagkracht wordt vergroot door er niet alleen voor te staan. Ook na de acties en na zware huisbezoeken kan je bij collega's terecht voor een luisterend oor en voor advies als je even geen oplossing meer ziet. Ook de dienstcoördinator neemt je verhalen serieus en de signaalfunctie wordt ook door haar goed gespeeld.

Vervolgens zijn we gekomen tot de derde oplossing naar werkstress toe. Het betreft het belang van informele momenten en een goed netwerk. Op individueel niveau geven de woonbegeleiders aan dat ze het belangrijk vinden om na een zware werkdag thuis te komen en hun verhaal kwijt te kunnen aan mensen uit hun eigen netwerk. De partner, kinderen en vrienden vormen een belangrijk netwerk waardoor zelfzorg en ventilatie mogelijk wordt.

Op teamniveau wordt er ook aandacht besteed aan informele netwerkmomenten. Zo wordt er soms eens afgesproken om samen op café of op restaurant te gaan. Tijdens deze activiteiten heb ik mijn collega's beter leren kennen en wordt er uiteraard vaak gelachen. Ook de teamdagen zijn dagen vol plezier en memorabele momenten. Na dergelijke activiteiten, voel je je weer helemaal opgeladen en heb je nieuwe energie waarmee je de harde realiteit van de hulpverleningswereld de baas kan.

Ten slotte vertelde een woonbegeleider mij dat er in het verleden een aantal intervisiegesprekken werden georganiseerd. Deze persoon heeft tijdens zijn vorige job veel ervaring opgedaan omtrent therapeutische –en intervisiegesprekken. Daarom vroeg onze dienstcoördinator of hij deze gesprekken wou organiseren.

Omdat ik het belang van supervisiegesprekken reeds heb aangetoond in deze scriptie, vond ik het zeer positief dat ook in dit team het belang van deze gesprekken werd erkend. Alleen spreken we hier niet over supervisiegesprekken, maar over intervisiegesprekken, deze verlopen nog iets anders.

Bij het intervisiegesprek is er geen formele deskundige aanwezig zoals bij de supervisiegesprekken. Heel het team neemt telkens deel aan het gesprek. De deelnemers nemen tevens de leiding en de verantwoordelijkheid op voor hun eigen leerproces. De focus bij intervisie ligt op de kwaliteit van het leerproces, het gaat over jouw functioneren als hulpverlener. Hierbij komen vragen kijken zoals 'hoe kijk jij als hulpverlener, als mens tegen een bepaald probleem/thema/situatie aan en wat doet het met jou?' Dit vind ik zeer goed omdat hier de focus ligt op jou als hulpverlener en niet op de cliënt. Cliëntsituaties worden sowieso al besproken op teamvergaderingen. Hier vertelt iemand over een moeilijk dossier en vervolgens kunnen er vanuit eigen ervaringen enkele tips en advies gegeven worden. (Daniël Carleer, persoonlijke communicatie, 15 november 2012)

Ik deel mijn mening met die van Daniël wanneer hij zegt dat intervisiegesprekken kunnen bijdragen aan de aanpak van problemen die je in je functioneren als

hulpverlener ervaart. Deze problemen kunnen besproken worden met gelijke deskundigen en daardoor krijg je verschillende visies aangereikt waardoor je blik wordt verruimd.

Een voorbeeld: ik kom als hulpverlener met de volgende vraag: "ik ervaar negatieve stress als een cliënt begint te huilen tijdens een gesprek, ik lig er soms nachten wakker van en geraak daardoor uitgeput. Wat kan ik hier aan doen?".

De groepsleden verkennen de vraag door het stellen van vragen. Deze kunnen bijvoorbeeld zijn: wat betekent het voor jou dat je het gevoel hebt dat je daar vastloopt? Wat gebeurt er dan met jou, wat gaat er dan in je om als iemand begint te wenen? Wat zei je, deed je, wou je doen toen de cliënt begon te huilen? Wat doe je om dit te verwerken?

Vervolgens wordt er besproken waar het fout is gelopen en wat het concrete probleem is. Ten slotte wordt er advies uit verschillende invalshoeken gegeven en worden er leerpunten geformuleerd. Het verloop ervan kan tijdens de volgende intervisies besproken worden.

Ondanks de nuttigheid van dergelijke gesprekken, werden ze maar twee keer gegeven. Waarom de gesprekken niet herhaald worden, komt volgens de woonbegeleiders omdat er te weinig tijd voor is, of omdat er te weinig tijd voor gemaakt wordt.

Na het aanbod op organisatorisch niveau, heb ik vier oplossingen omschreven die in het team woonbegeleiding worden gebruikt om werkstress te bestrijden. Humor, steun en informele netwerkmomenten worden door de woonbegeleiders als de belangrijkste gezien. Een vierde, namelijk intervisiegesprekken, is momenteel wat naar de achtergrond verplaatst. Zoals je kunt zien, zijn deze oplossingen in ons team niet los van elkaar te zien. Zo vormen teamdagen en informele activiteiten bijvoorbeeld een bron van grappige momenten en herinneringen waardoor de groep als team meer verbonden geraakt.

5.4 Verbetering?

Nu heb ik informatie verzameld over welke risicofactoren er verbonden zijn aan de job als woonbegeleider, over de mogelijke gevolgen van stress, over het aanbod dat aangereikt wordt vanuit Stad Antwerpen en ten slotte over wat de woonbegeleiders zelf doen om de werkstress aan te pakken. Doorheen mijn

zoektocht in het kader van deze scriptie ben ik veel mensen tegengekomen met een interessante visie over stress en de aanpak van deze stress. Ook de literatuur reikt een aantal zeer interessante oplossingen voor werkstress aan.

Omdat ik als conclusie heb kunnen trekken dat er vandaag de dag nog steeds stress komt kijken bij de job als woonbegeleider en omdat ik wil voorkomen dat deze aanwezige (negatieve) stress eindigt zoals in het verhaal van Toon, doe ik een voorstel tot verbetering. Daarvoor zal ik reeds verzamelde informatie uit de literatuur en praktijk gebruiken. Ik zal nagaan welke oplossingen er kunnen worden aangereikt zodat (langdurige) stressvolle situaties minder ernstige gevolgen kunnen hebben. Hierbij zal ik rekening houden met de mogelijkheden die er zijn bij de dienst woonbegeleiding.

Zoals we in de organogrammen in bijlage 1 kunnen zien, is Sociale Interventie onderverdeeld in vier afdelingen: X-Stra!, probatie en bemiddeling, opvoedingsondersteuning en jeugdinterventie en ten slotte woonbegeleiding. Elk van deze afdelingen heeft een eigen dienstcoördinator. Deze persoon krijgt ruimte om een aanpak te kiezen omtrent stress voor hun eigen team, naargelang de behoeftes van dit team. Zo werd er bij team woonbegeleiding al een poging gedaan om intervisiegesprekken te organiseren.

Persoonlijk vind ik het zeer positief dat er ruimte wordt geboden om een aanpak te kiezen omdat elk team andere behoeftes heeft en zo kan er een aanbod worden geboden dat aangepast is aan de noden van de teamleden. Toch geeft onze eigen coördinator aan dat het zien van persoonlijke behoeftes omtrent stress niet benoemd wordt in het takenpakket. Het wordt overgelaten aan de goodwill van de leidinggevenden en dit vindt ze jammer. Er wordt dan ook zeer weinig gecommuniceerd en georganiseerd dit thema hoewel er binnen het bedrijf toch wat verandering zichtbaar is. Volgens Dirk De Voegt vormt dit een actiepoint in het meerjarenplan van Stad Antwerpen. Er zou hier dus verandering in kunnen komen.

Een volgend punt zijn de intervisies. Hoewel ik tijdens mijn stage al gemerkt dat er vraag is naar intervisiegesprekken, worden deze niet structureel ingebouwd. Zo gaf een woonbegeleider tijdens een dossierbespreking in een teamvergadering aan dat hij meer geholpen zou zijn met een intervisiegesprek over de problemen die hij ervaart met zijn handelen als hulpverlener, dan louter de case te bespreken op teamvergadering. Hier ga ik volledig mee akkoord. Voor dergelijke gesprekken en ook voor de bespreking van een moeilijk dossier, moet er voldoende tijd worden vrijgemaakt, net zoals er tijd wordt vrijgemaakt voor de supervisiegesprekken

tijdens de stage. Ik zou zelfs durven zeggen dat er een vast moment moet ingelast worden voor intervisiegesprekken. Zo kan iedereen telkens deelnemen en kan een situatie telkens opgevolgd en geëvalueerd worden.

Dit is wat er ongeveer gebeurt bij X-stra!. Hier worden vaste 'doorloopgesprekken' ingelast. Er wordt naast de moeilijke dossiers, ook de samenwerking tussen de duo's maatschappelijk werkers besproken. De mensen van X-stra! gaan telkens met twee op huisbezoek om de draagkracht te vergroten. Als deze samenwerking niet zo vlot verloopt, wordt het binnen de doorloopgesprekken opgelost.

Ik denk dat het inlassen van vaste gespreksmomenten, al is het voor intervisiegesprekken of voor dossierbesprekingen (of voor allebei), zeker geen overbodige luxe is. De woonbegeleider met ervaring in intervisiegesprekken heeft aangegeven dat hij nu terug een poging gaat doen om de gesprekken op te starten. Er zal eerst een behoeftepeiling worden gedaan om zo de gerichte acties te kunnen bepalen. Op het eerste zicht lijkt er veel vraag te zijn naar dergelijke gesprekken bij de woonbegeleiders. Tijdens mijn aanwezigheid wil ik zeker het nut van deze gesprekken promoten omdat ik volledig achter het idee sta en omdat ik het noodzakelijk acht in de aanpak naar werkstress toe.

Verdere verbetering op individueel –en/of teamniveau acht ik momenteel niet nodig. Er wordt veel gebruik gemaakt van humor, optimisme, ieder heeft zijn netwerk waarop hij/zij kan terugvallen en de woonbegeleiders kunnen bij elkaar terecht voor de nodige steun. Momenteel kiest iedereen ervoor om volwaardig deel uit te maken van dit team, waardoor er volgens mij veel negatieve gevolgen van stress kunnen worden vermeden. Hieronder volgen nog enkele voorstellen tot verbetering op organisatorisch niveau.

Ik blijf erbij dat ook supervisiegesprekken noodzakelijk zijn naar de aanpak van werkstress toe. Doch lijkt het me niet mogelijk om een supervisor te voorzien voor elk team binnen Stad Antwerpen en daarom stel ik een oplossing voor op niveau van de organisatie.

Ten eerste lijkt het me zeer interessant als er bij de psychosociale dienst van Stad Antwerpen iemand aanwezig is die erin geschoold is om supervisiegesprekken te leiden. Werknemers, van eender welke stadsdienst, die de nood ervaren om beroep te doen op deze supervisor, zouden dan een afspraak kunnen maken binnen de werkuren.

De gesprekken die nu worden aangeboden door de stad zijn volgens mij al een mooi initiatief, maar ik denk dat je door interne supervisies meer kan bereiken op vlak van welzijn op het werk. Aan de hand van supervisies kan men meer inzicht verwerven in hun eigen denken, voelen en handelen. Het is een persoonlijk leerproces en dit kan niet geboden worden door de gesprekken die nu worden aangeboden. Daarbij komt dat als er een interne supervisor aanwezig zou zijn, het veel eenvoudiger zal zijn voor de werknemers om deze stap te zetten.

Als het niet mogelijk is om een professionele supervisor in dienst te nemen, zou Stad Antwerpen zijn werknemers kunnen aanmoedigen om een opleiding of om vormingslessen te volgen waarin geleerd wordt om supervisiegesprekken te leiden. Zo zouden een paar mensen het aanspreekpunt kunnen vormen voor supervisiegesprekken, net zoals de vertrouwenspersonen nu het aanspreekpunt zijn voor een luisterend oor. Als je als werknemer negatieve gevolgen van stress ervaart, kan je naar de dichtstbijzijnde supervisor of de supervisor die je prefereert, stappen. Het moeilijke hierin kan wel zijn dat de supervisor tijd moet kunnen vrijmaken om deze intensieve gesprekken aan te gaan.

Eerder heb ik het nut van de teamdagen besproken. Het initiatief van deze dagen ligt volledig bij de leidinggevenden. Daarom zou het goed zijn als de teamdagen structureel worden gehouden. Door ze op te nemen in het beleid, is de kans groter dat ze regelmatig worden georganiseerd en daardoor kunnen meer teams van deze anti-stress dagen genieten.

Ik besef dat elk voorstel tot verbetering dat ik gaf, een investering zal zijn. Toch pleit ik ervoor om deze investering te maken omdat we hier kunnen spreken van een win-winsituatie. Werknemers die zich goed voelen op hun werk, zullen beter presteren: win-win. Daarom was ik blij wanneer Dirk De Voegt me vertelde dat Stad Antwerpen de ernst inziet van stress op het werk. Er lijken veranderingen aan te komen die ten goede zullen zijn voor het welzijn van de werknemers.

6 BESLUIT

Tijdens deze reis doorheen de wereld van de stress heb ik de lezer meegenomen naar verschillende bestemmingen. Het doel van de reis was om een kritisch onderzoek te voeren naar de oorzaken, gevolgen en oplossingen van stress in de hulpverlening.

De eerste stop die we maakten, was bij de algemene stress. Hier heb ik aan de hand van verschillende definities ontdekt wat stress eigenlijk is. Stress bleek een reactie op een situatie te zijn. Of een situatie als stresserend wordt beschouwd, hangt af van het individu. Toch lijken extreme, grensoverschrijdende (levens)gebeurtenissen vaak als stresserend te worden omschreven.

Een belangrijke bezienswaardigheid tijdens deze eerste stop, was die van de positieve stress. Stress hoeft niet per se negatief te zijn, met negatieve gevolgen zoals o.a. angst, spanning en rusteloosheid. Het kan ook zeer nuttig zijn als het bijvoorbeeld zorgt voor een verhoogde productiviteit en een toenemende tolerantie.

We reizen dieper in de stresswereld wanneer we aan de halte van werkstress zijn beland. Hierin heb ik de stresssituatie van de hulpverlener kritisch onder de loep genomen. Uit vele interviews, een literatuur –en praktijkstudie ben ik tot het besluit gekomen dat er een heel arsenaal aan factoren is gebonden aan de job als hulpverlener, die meer risico op het krijgen van stress bevat. Zo zijn er op individueel niveau een aantal persoonlijkheidstypes die een verhoogd risico lopen. Vervolgens erken ik dat het eigen is aan de job om vaak geconfronteerd te worden met extreme situaties en een enorme caseload. Daarnaast zijn er op organisatorisch –en teamniveau belangrijke risicofactoren als het hebben van een te strakke organisatie, spanningen in het team en het ervaren van een tekort aan inspraak en ondersteuning. Bij deze laatste heb ik het belang van supervisies benadrukt, wat later in de reis nog zal terugkomen. Op maatschappelijk niveau ten slotte zijn er tendensen zoals maatschappelijke en financiële onderwaarderingen van de job waar te nemen als risicofactoren.

Al deze factoren samen kunnen niet los van elkaar gezien worden. Tevens zijn ze een deel van de job als hulpverlener geworden. Het is zelfs zo dat stress als normaal en noodzakelijk wordt beschouwd in de job! Maar wanneer de stressmomenten blijven opstapelen, kan men daar ernstige gevolgen aan ondervinden. Dit is waar de reis een duister kantje kent. Ik kwam tot het besluit

dat zaken als een burn-out en een aantal psychische –en stemmingsstoornissen het gevolg van stress kunnen zijn.

Ik vond het belangrijk te weten hoe deze ernstige, maar ook de minder ernstige gevolgen van stress aangepakt of vermeden kunnen worden. In de literatuur kwam ik de begrippen 'Rationeel-emotieve therapie', 'Mindfulness at Work' en 'relaxatietherapie' tegen. Uit interviews met mensen die veel ervaring hebben met stress, leren we dat humor, optimisme en zelfzorg een oplossing kunnen bieden voor negatieve stress. Elk van deze oplossingen omkadert een zeer boeiende visie en aanpak.

Ten slotte zijn we aangekomen bij de laatste halte van onze stressreis: dienst woonbegeleiding van Stad Antwerpen, mijn stageplaats. De bevindingen die ik hier deed, kwamen enigszins overeen met die van het vorige hoofdstuk. Na tal van interviews bleek dat de woonbegeleiders vaak stress ervaarden tijdens de uitvoering van hun job. Dit komt vooral omdat ze vaak worden geconfronteerd met hevige emoties, een hoge caseload en extreme situaties. Daarnaast is er de bureaucratie en enkele structurele problemen die voor stress zorgen.

Stressoren genoeg dus, maar ondervinden de woonbegeleiders effectief gevolgen van deze factoren? Zeker en vast, maar de gevolgen blijven beperkt. Er zijn veel positieve gevolgen zoals creativiteit en productiviteit tijdens extreme situaties. Enkele negatieve gevolgen zoals vermoeidheid, piekeren en zelfs een burn-out komen ook voor.

Hoe de woonbegeleiders de gevolgen beperkt kunnen houden, lijkt vooral te komen door het gebruik van humor op de werkvloer. Ook steun en informele netwerkmomenten helpen bij de aanpak van werkstress. Op organisatorisch niveau biedt de psychosociale dienst gesprekken aan waar de werknemers hun verhaal kwijt kunnen. De dienst heeft ook een belangrijke signaalfunctie naar het beleid toe.

De reis eindigde bij een suggestie tot verbetering voor mijn stageplaats. Ik stelde o.a. voor om te investeren in supervisie –en intervisiegesprekken om zo op lange termijn veel werknemers te kunnen helpen met hun stressproblemen.

Tijdens deze reis heb ik ontdekt dat stress goed vertegenwoordigd is in de hulpverlening. Er zijn ernstige gevolgen aan verbonden en daarom richtte ik mijn aandacht vaak op de aanpak naar deze stress toe. Nu ik me meer bewust ben gaan

bezighouden met mijn stresstoestand, heb ik het gevoel dat ik als hulpverlener sterker in mijn schoenen sta.

7 BIBLIOGRAFIE

- Reflectie, samen met de Diakens.* (2011, januari 25). Opgeroepen op december 1, 2012, van www.diaken.be/document/tekstromain.doc
- Adem -en Ontspanningstherapie Stichting. (2012, december 12). *Adem -en Ontspanningstherapie Stichting, methode van Dixhoorn (AOS)*. Opgeroepen op november 4, 2012, van <http://www.ademtherapie-aos.org/>
- Antwerps Platform Wonen. (2012, oktober 18). *Er is geen wooncrisis in Antwerpen*. Opgeroepen op december 20, 2012, van <http://wooncrisisantwerpen.be/2012/10/18/er-is-geen-wooncrisis-in-antwerpen/>
- Coenen, B. (2004). *Het verborgen lijden in organisaties*. Soest: Uitgeverij Nelissen.
- Coillie, J. V. (2007). *Leesbeesten en boekenfeesten: hoe werken met kinder -en jeugdboeken?* Leuven - Den Haag: Biblion.
- Coillie, J. V. (1993). *Burnout in de hulpverlening: voorkomen en verhelpen*. Leuven: Garant.
- den Boer-Benders, I., & van Veldhuizen, D. (2005). *Persoonlijk functioneren in de hulpverlening*. Soest: Uitgeverij Neissen.
- Deodatus, C. G. (2012, december 5). *Supervisie*. Opgeroepen op december 6, 2012, van <http://www.cdeodatus.nl/supervisie.htm>
- Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, A. e. (2001). *Onderzoeksprojecten - 2001 - Het ontwikkelen van een organisatorisch stressbeleid*. Opgeroepen op november 24, 2012, van http://www.werk.belgie.be/Het_ontwikkelen_van_een_organisatorisch_stressbeleid.aspx
- Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, A. e. (sd). *Welzijn op het werk - Stress*. Opgeroepen op november 25, 2012, van <http://www.werk.belgie.be/defaultTab.aspx?id=2730>
- Fonds Psychische Gezondheid. (2012). *Evenwicht*. Opgeroepen op oktober 15, 2012, van Iedereen mentaal weerbaar: <http://www.psychischegezondheid.nl/page/729/evenwicht.html>
- Gezondheid, V. A. (2012). *Stress: Fit in je hoofd*. Opgeroepen op november 8, 2012, van Fit in je hoofd, goed in je vel: <http://www.kennislink.nl/publicaties/gamacanon-10-stress>
- HDP & Arista. (2012). *Stressbeleid*. Opgeroepen op december 4, 2012, van http://www.hdp.be/nl/welzijnsbeleid/risicobeheer1/psychosociale_aspecten/stressbeleid
- ICAS. (2007). *Checklist Stressbeleid*. Opgeroepen op december 2, 2012, van http://www.icas.be/nl/services_2_2.htm

Instituut voor Training van Aandacht en Meditatie. (sd). *Mindfulness@Work: no-nonsense, evidence based stress reduction & personal management*. Opgeroepen op november 8, 2012, van http://www.itam.be/tl_files/users/downloads/Mindful@work.pdf

Kloppenborg, R., & Heemelaar, M. (1999). *Methodiek sociaal pedagogische hulpverlening*. Houten: Bon Stafleu Van Loghum.

Lazarus, R. (1966). *psychological stress and the coping proces*. New York: McGraw-Hill.

Maes, E. (2006, april). *Bestrijden van stress in organisaties*. Opgeroepen op oktober 4, 2012, van <https://biblio.ugent.be/input/download?func=downloadFile&recordOId=471379&fileOId=1879460>

Mindfulness at Work. (2011). *MAW Mission & Vision*. Opgeroepen op november 12, 2012, van http://www.mindfulnessatwork.org/index.php?option=com_content&view=article&id=131&Itemid=120&lang=en

Move Europe. (sd). *Positieve stress en negatieve stress*. Opgeroepen op oktober 5, 2012, van <http://www.move-europe.be/p/6801B71D7D597880C1257624003CF18E>

Nederlands Centrum voor Beroepsziekten. (sd). *Beroepsziekten: overspannenheid - burnout*. Opgeroepen op oktober 22, 2012, van <http://www.beroepsziekten.nl/content/overspannenheid-burnout>

Nieuwenhuijze, O. v. (sd). *Boekbespreking: The Stress of Life (Hans Selye)*. Opgeroepen op oktober 25, 2012, van http://www.tigweb.nl/TIG23_09_Boekbespreking_-_Hans_Selye.pdf

Otter, G. (2012, augustus 13). *Gezondheid.be: Burnout-syndroom*. Opgeroepen op november 2, 2012, van http://www.gezondheid.be/index.cfm?fuseaction=art&art_id=397

Partij van de Arbeid van België. (2012, oktober 13). *Er is wel degelijk een wooncrisis in Antwerpen*. Opgeroepen op december 20, 2012, van <http://www.pvda.be/nieuws/artikel/video-er-is-wel-degelijk-een-wooncrisis-in-antwerpen.html>

Schaufeli, W. (2010, maart 6). *Gammaanon (10): Stress - Kennislink*. Opgeroepen op november 5, 2012, van Kennislink: <http://www.kennislink.nl/publicaties/gammaanon-10-stress>

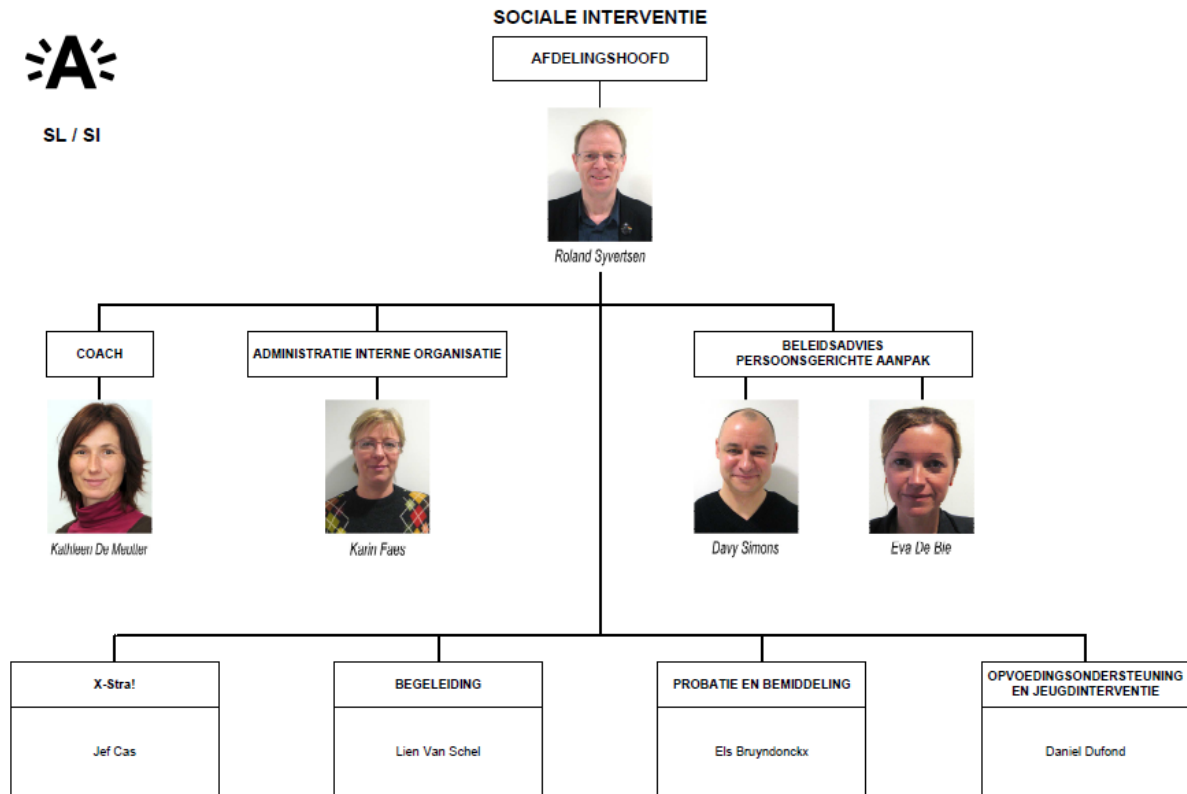
Schoorel, E. (2007, oktober 18). *Spanning beheersbaar maken*. Opgeroepen op november 4, 2012, van <http://www.ademkracht.nl/pdfs/aot.pdf>

Schuyesmans, C. (2005, februari). *Mag er nog gelachen worden? Het gebruik van humor in de hulpverlening met multi-probleemgezinnen*. Opgeroepen op

- november 26, 2012, van
<http://www.arteveldehogeschool.be/info/download/C2ScSchuyesmans.pdf>
- Selye, H. (1956). *The stress of life*. New York: McGraw-Hill.
- Siebens, H. (1996). *Stress op het werk*. Leuven: Garant.
- Stichting Burnout Vlaanderen. (sd). *De diepere en bewezen waarheid omtrent burnout*. Opgeroepen op november 2, 2012, van www.burnout.be
- Syntra West. (2012). *opleidingen Syntra West*. Opgeroepen op november 8, 2012, van <http://www.syntrawest.be/opleidingen>
- Therapiehulp. (2011). *RET: Rationeel-emotieve therapie*. Opgeroepen op november 5, 2012, van Therapiehulp:
<http://www.therapiehulp.nl/therapie/psychotherapie/ret>
- Vlaamse Overheid: Taaltelefoon. (2006, mei 29). *Antistressbeleid/Stressbeleid*. Opgeroepen op december 4, 2012, van
<http://taaltelefoon.vlaanderen.be/nlapps/docs/default.asp?id=2011>
- Wikipedia. (2012, september 22). *Mindfulness*. Opgeroepen op november 4, 2012, van <http://nl.wikipedia.org/wiki/Mindfulness>
- Wikipedia. (2012, december 18). *Posttraumatische stressstoornis*. Opgeroepen op november 5, 2012, van
http://nl.wikipedia.org/wiki/Posttraumatische_stressstoornis
- Wikipedia. (2012, maart 22). *Rationeel-emotieve therapie*. Opgeroepen op november 5, 2012, van http://nl.wikipedia.org/wiki/Rationeel-emotieve_therapie
- Wilhelmus, A. (2008, juli). *Werkdruk, innovatie en extraversie op het werk*. Opgeroepen op oktober 4, 2012, van <http://igitur-archive.library.uu.nl/student-theses/2008-1009-200921/Wilhelmus%200414417.pdf>
- Winkelman, Y. (2009). *PTSS - Lotgenoten - Info*. Opgeroepen op november 2, 2012, van <http://www.ptss.info/>
- Winnubst, J. (2004). *Stress, ziekteverzuim en reïntegratie*. Zaltbommel: Uitgeverij Thema.

8 BIJLAGEN

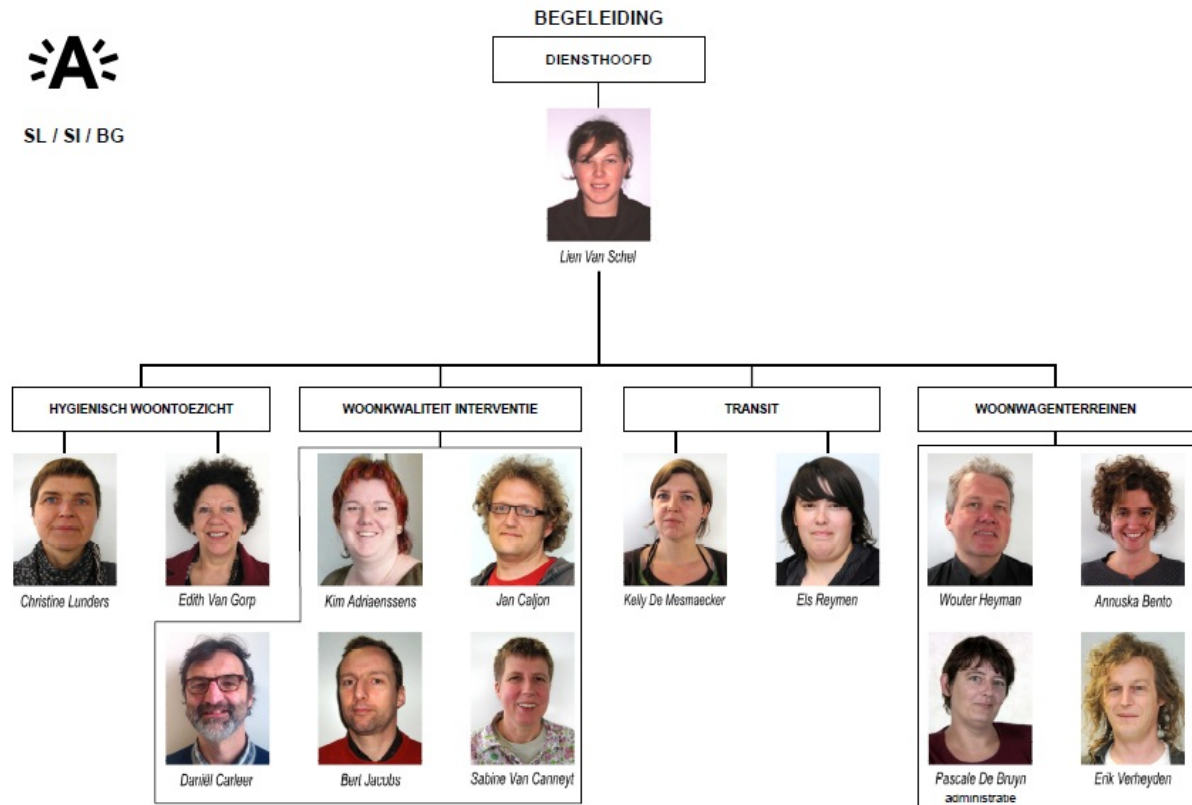
8.1 Bijlage 1: organogrammen



Organogram van de afdeling Sociale interventie. Ik loop stage bij de afdeling "begeleiding".



SL / SI / BG



Organogram van de dienst woonbegeleiding. Zoals bovenaan beschreven is de dienst opgedeeld in verschillende teams. "Woonkwaliteit interventie" is het team waar ik stage loop. Bert Jacobs is mijn stagementor

8.2 Bijlage 2: Casus stress

Shoukri Mabrouk, werkzaam bij CAW de Terp – inloophuis de Steenhouwer ervaart stress niet noodzakelijk als iets negatiefs. “Op mijn werk word ik dagdagelijks geconfronteerd met stresserende situaties. Ik krijg stress als ik merk dat mijn cliënten onrecht worden aangedaan of als iemand met een racistische reactie naar voor komt. Stress hoort nu eenmaal bij het werk als hulpverlener, maar ik ervaar het niet als iets negatief. Ik beschouw stressvolle situaties als leermomenten voor mezelf. Ik doe er iets mee. Als een cliënt bijvoorbeeld agressief reageert, kan ik dit beschouwen als een stressvolle situatie. Door de situatie achteraf te bespreken met collega’s en met de cliënt zelf, krijg ik veel inzichten in zijn gedrag, maar ook in mijn gedrag. Als ik bijvoorbeeld de achterliggende reden voor zijn agressie kan achterhalen, kan ik het inzicht krijgen dat het niet mijn schuld is dat hij kwaad is geworden. Als ik de situatie nu niet ter sprake zou brengen, kan de stress opstapelen. Dan zou de stress negatieve gevolgen kunnen hebben.”

Volgens Shoukri moeten we ook verder gaan kijken dan onze baan als hulpverlener als er sprake is van stress. We moeten er rekening mee houden dat we ook naast onze nog een privéleven hebben, waarin ook stressvolle situaties voorkomen. “Op een dag had ik ’s morgens ruzie met mijn vriendin. Eens op mijn werk, was ik minder veerkrachtig dan normaal, omdat de ruzie me bezig houdt. Wanneer er een cliënt agressief reageerde, ervaarde ik sneller negatieve stress dan normaal. Op het einde van die dag, voelde ik me schuldig wat ervoor zorgde dat ik die nacht geen oog heb dichtgedaan. De oorzaak ligt dan niet bij mijn werk, maar bij iets dat eerder is gebeurd.”

Evelien Belmans – hoofdopvoedster bij Gielsbos te Gierle

Ik heb dit jaar 2 sterfgevallen gehad op het werk. Dit brengt extra stress met zich mee. Als woningverantwoordelijke (hoofdopvoedster) moet je zien dat alles in orde is, alles moet blijven verder draaien, begrafenissen regelen, teksten maken, mensen verwittigen... . Emotioneel is een sterfgeval al zwaar, maar op die momenten moet je alles aan de kant zetten en blijven doorgaan. Je moet de andere collega's en bewoners opvangen, terwijl je het zelf ook moeilijk hebt. Dat is telkens een zware periode. En iets daarna volgt de opname van een nieuwe bewoner, wat ook steeds stress bij iedereen meebrengt. Iemand nieuw, past hij in de groep? Hoe moeten we dat allemaal aanpakken? Vertoont hij zware gedragsproblemen?

Wat ook extra stress meebrengt zijn collega's die heel negatief kijken naar alles. Bij ons in de instelling zijn er serieuze veranderingen aan de gang. Nieuwe paviljoenen aan het bouwen, nieuwe bewoners in onze groep, minder personeel verandering programma's ... Mijn collega's zien enkel het negatieve en blijven hierin hangen. Met als gevolg dat er veel over geklaagd wordt, veel negativiteit en dat er mensen niet graag meer komen werken. Als hoofdopvoedster wordt je hier dagelijks met geconfronteerd. Dagelijks klagen mensen tegen jou dat het vroeger zoveel beter was, vroeger dit en dat... Dit brengt extra stress mee omdat je wilt dat je team goed draait, je merkt dat mensen niet graag meer komen werken... . Nu ben ik bezig met individuele gesprekken en teamgesprekken om mensen duidelijk te maken niet in die negativiteit te blijven hangen, niet naar het verleden te kijken, ervan te maken wat we kunnen en niet steeds zagen en klagen!

Zeno Demaerschalk, sociaal cultureel werker bij Brik Brussel, een organisatie die zich ontfermt over het Brusselse studentenleven:

Mijn werk brengt stress met zich mee in die zin dat ik veel projecten moet opstarten. Als ik mijn eigen planning kan volgen, geen probleem, maar als ik afhankelijk ben van anderen, dan kan dit wel voor stress zorgen. Ik werk samen met veel diensten en soms moet ik lang wachten voor ik antwoorden krijg, die noodzakelijk zijn voor de verderzetting van mijn project. Hier wordt ik letterlijk gek van. Ik denk dat het de onmacht is waarvan ik stress krijg. Soms heb ik het gevoel dat de werkdruk te groot is en dat mijn dienst zwaar onderbemand is. Als mijn collega's merken dat ik gestresseerd ben, brengen ze dit ter sprake. Deze gesprekken verlopen zeer informeel, maar dat vind ik goed. Het is al voorgevallen dat ze zagen dat ik stress had en dat ze voorstelden dat ik naar huis ging om te relaxen. Dit had ik toen echt nodig.

Gaëlle Van Gorp – studente

Ik had tijdens mijn stage een heel goede band met alle teamleden, maar op het einde van mijn stage, bij mijn eindevaluatie, was ik wel geschrokken van de reactie van enkele teamleden. Dat heeft voor mij de laatste dagen voor een onaangename sfeer gezorgd. Ik ben er zeker van dat als ik zoiets had meegemaakt in het begin van mijn stage, ik mijn stage met veel meer stress en een wrang gevoel had moeten doorploegen. Waarschijnlijk zal de samenwerking (en de sfeer) niet zo vlot verlopen zijn, dus ik was blij dit pas op het einde te ondervinden. Ik moet ook toegeven dat de laatste weken stage stressvol verliepen door de interne

veranderingen (nieuwe collega's, extra bureaus, dossiers overnemen of doorgeven, ...).

Met mijn stagementor op stage kon ik daarover praten omdat die ook instond voor de supervisie op de dienst... Ik heb mijn ongenoegen tegen haar wel geuit, maar omdat het tegen het einde van de stage was, heb ik er met de rest van het team niet over gepraat... Als ik er nog langer had moeten blijven, had er waarschijnlijk op het teamoverleg wel over gesproken geweest.

Christiaan Heelen – opvoeder en student

Op een bepaald moment was het crisis en kwamen alle jongeren in opstand. Er werd met stoelen en tafels gegooid. Verschillende koppen en schilderijen sneuvelden. Ik probeerde iedereen aan te spreken, maar dit had weinig effect. M. reageerde met een dreigende toon dat ik mijn mond moest houden, omdat ik toch niets kon beginnen. De gemoederen susteren langzamerhand. Ik ging naar de eetruimte om de tafel te dekken en opeens kwam M. ook dezelfde ruimte binnengewandeld. Ik had pas slagersmessen gekocht en M. had deze ook zien liggen. Hij pakte deze en wandelde hier dreigend mee rond. Hij kwam voor mij staan en opeens deed hij de uitspraak: "Seffens fileer ik u". Ik had M. nog nooit zo gezien, dus ik reageerde met: "Ik denk niet dat gij dat gaat doen, doe maar gewoon rustig". Ik wou langs hem gaan om verder de tafel te dekken. Hij kwam voor mij staan en duwde met de punt van het mes tegen mijn wang. "Ik snijd u helemaal open," zei hij met een gemene blik in zijn ogen. Op dat moment voelde ik mijzelf niet veilig en het enige wat ik kon bedenken waren ik-boodschappen en alles te kaderen binnen die bepaalde situatie. "M., ik voel mij op dit moment bedreigd." "Ge moet u niet bedreigd voelen, zijt gij een mietje of wat?" zei M. Ik koppelde terug dat ik mij bedreigd voel in deze situatie en dat hij een mes tegen mijn wang houdt. Opeens legt hij het mes op de tafel en geeft mij twee stompen in mijn maag. Daarna ben ik meteen naar het lokaal ernaast gegaan en het meegedeeld aan de andere collega's. Zij hebben mij aangeraden om even weg te wandelen, zodat ik een wandeling rond de blok heb gedaan.

Die wandeling deed goed, omdat ik alles kon relativiseren. Ik vond het moeilijk om de relatie met M. te laten varen omwille van één situatie. Hij heeft als eens de politie op zijn kap gehad omdat hij een andere begeleider van P.O.T. fysiek heeft bedreigd. Ik wou dit niet weer laten verlopen.

Na ongeveer een kwartier belde een collega, dat M. een gesprek met mij wou. Ik ben toen naar het bankje gewandeld, waar hij zat te wachten. Ik vertelde hem dat ik heel hard van hem geschrokken was en hij zei dat hij wit voor zijn ogen werd door de agressie. Hij vond het vooral moeilijk omdat ik mezelf kwetsbaar opstelde omdat hij binnen zijn cultuur gewoon is dat een oudere man zich boven hem stelt. Hij zou vanuit zijn perspectief niet over mij mogen lopen en omwille van het feit dat ik mij bedreigd voelde en niet terug op dezelfde manier reageerde, werd hij nog kwader. Ik zeg dat ik hem snap, maar dat hij ook uit dat referentiekader moet treden, omdat ik nooit zo zal reageren. Uiteindelijk was het mooi uitgepraat en zijn we samen terug naar binnen gegaan. Langs de andere kant was de totale begeleiding zwak opgesteld en stelden de andere jongeren vast dat wij "bang" van M. zijn. Later op het kantoor kwam de teamverantwoordelijke nog checken hoe het met mij ging.

Elise De Cuyper – opvoedster en studente

In het derde jaar liep ik stage bij het Antwerps Drug Interventiecentrum. Ik had er veel cliënten die heel de dag op straat rondhingen. Omdat ik zelf in Antwerpen woon, was de kans dus groot dat ik een cliënt tegen het lijf liep buiten de stageuren. Wanneer mijn privéleven met de stage door elkaar liep, kon ik stressmomenten ervaren. Zo stond ik eens op een feestje, lichtjes aangeschoten, met bier in mijn hand. Wanneer ik één van mijn cliënten tegen het lijf liep, wist ik echt niet wat ik moest denken of doen. De rest van het feestje zat ik er aan te denken, het hield me dus echt bezig.

Gelukkig kon ik hiervoor bij mijn collega's terecht die allemaal iets dergelijks hebben meegemaakt. Ik vertelde hen wat ik had meegemaakt en dan konden we daar een gezellig gesprekje over hebben waardoor ik mij iets comfortabeler voelde bij het voorval. Daarbij kwam dat ik ook meer gewapend was, moest het voorval zich herhalen. Wanneer ik mijn verhaal kon delen met anderen en als ik mij ook door deze mensen begrepen voelde, kon ik de stresservaring omzetten in iets leerrijks. Ik denk dat als ik dit niet had kunnen delen met mensen die nog nooit zelf zo iets hebben meegemaakt, ik me minder begrepen voelde en dat dan de stress misschien wel bleef aanslepen...

Sarah Vanderbempt – Maatschappelijk Werkster

Tijdens mijn vorige job kreeg ik constant het gevoel dat ik als maatschappelijk werkster ondergewaardeerd werd. De stafleden van onze organisatie voerden vaak

veranderingen door zonder dat wij enige vorm van inspraak hadden. Er werd niet eens gevraagd wat we van de nieuwe regels vonden. Dit vond ik zeer stresserend omdat wij uiteindelijk diegenen zijn die het dichtst bij de cliënten staan. Bij veranderingen zijn wij dus ook diegenen die ons het hardst moeten aanpassen. Ik begrijp niet waarom we geen inspraak kregen. Ik had het gevoel dat ik een bandwerkster was in een soort pedagogische fabriek en dit is niet waar ik voor gestudeerd heb. Ik bezit kennis over onze doelgroep, theoretische kennis en kennis vervaardigd uit ervaring en daarom vind ik dat wij recht hebben op inspraak.

Na een tijdje begon dit te hard door te wegen en daarom ging ik niet graag meer werken. Ik voelde me nutteloos. Daarom heb ik ook mijn ontslag genomen.

Femke Govaerts – studente

Het kan misschien stom klinken, maar ik voel me soms slecht wanneer vrienden of familie denken dat onze job als hulpverlener louter verschonen van luiers en spelen met kinderen inhoudt. De deskundigheid van ons vak wordt zeer vaak vergeten. Daarom ervaar ik frustraties wanneer mensen met ons lachen. Dit is niet bepaald motiverend voor mijn studies...

Toch denk ik soms dat het misschien aan de hulpverleners zelf ligt dat ze dergelijk imago hebben. Het is trouwens aan hen om de job te promoten en om fier te zijn op wat ze doen. Ik denk dat we niet voldoende naar voor stappen met de boodschap "hier zijn we!". De media kan hiervoor een zeer goed medium zijn.

8.3 Bijlage 3: casus stress Woonbegeleiding Stad Antwerpen

K. (transitwoningen)

1. Bedreigingen

Na een problematische begeleiding door een collega, E., neem ik een cliënt over. Aanvankelijk loopt het iets vlotter, maar vrij snel wordt het duidelijk voor de cliënt dat hij niets méér gaat kunnen bereiken bij mij dan bij E. . Zijn verblijf in de transitwoning loopt ten einde en hij heeft weinig tot geen stappen ondernomen om zelf tot een oplossing te komen. De aangeboden sociale woning lijkt de enige optie, maar die wil hij eigenlijk niet. Uiteindelijk komt hij naar het bureau en uit, via een collega, bedreigingen aan mijn adres én aan mijn kinderen. Dat was nu niet de eerste keer (wel wat de kinderen betreft), maar het was wel de eerste keer dat ik het geloofde. De collega's zijn toen ingesprongen en ik heb geen contact meer gehad met deze cliënt. Op zich was ik héél erg blij met deze oplossing, maar het blijft een beetje een algemene frustratie dat burgers, personeelsleden kunnen bedreigen zonder dat daar enige gevolgen aan worden gegeven.

2. Einde verblijf met baby

We hebben eens een hoogzwangere dame opgevangen met een psychiatrische problematiek. De hele begeleiding was extreem stresserend aangezien de cliënt o.a. paranoïde was. We hebben tijdens de begeleiding alle pistes overlopen, vaak zonder dat ze hiervan op de hoogte was, gaande van collocatie tot gedwongen opname van de baby, sociale dienst van de jeugdrechtbank, Uiteindelijk is het geëindigd met mevrouw die vertrok met haar baby naar een, ook voor zichzelf, onbekende bestemming. Wij vonden geen enkele dienst bereid om preventief in te grijpen, wij "stonden erbij en keken ernaar" hoe een zieke vrouw mét baby dakloos werd.

3. Extreem grensoverschrijdend gedrag

Opnieuw cliënt met duidelijke psychiatrische problematiek, waar geen gedwongen aanpak mogelijk was. Gesprekken moesten steeds extreem in de hand gehouden worden of we liepen het risico dat die uren zouden duren. Er waren dagen bij dat cliënt tot 20 keer per dag belde. In het weekend zette hij onze GSM's vol met SMS'en of voicemails. Op een bepaald moment worden we opgebeld door een andere bewoner van het gebouw. Ze is in paniek want cliënt heeft een soort aanval/toeval en ze weet niet wat ze moet doen. Nu waren wij in ieder geval onderweg dus we waren na 2min ter plaatse. Cliënt lijkt een acute psychotische episode te hebben. Hij herkent ons niet meer, denkt dat hij zijn overleden moeder ziet, laat zich op de grond vallen, ligt te schudden, ... We bellen dan maar een ziekenwagen, waarop

cliënt plots lijkt op te knappen. Ik blijf ervan overtuigd dat hij het helemaal gefaket heeft, maar was toch blij dat ik er niet alleen was...

Kim

Als er iets is dat me stress bezorgt dan is het soms de workload. Wanneer er ineens veel dossiers doorkomen en je moet veel verkennende onderzoeken gaan doen waardoor je nauwelijks tijd hebt voor woonbegeleidingen of opvolging ervan. Of dat er ineens massa's kaftjes met besluiten in mijn hangmapje komen te zitten en mijn agenda al propvol staat met vanalles en nog wat. Eens peilen bij de collega's of ze het ook druk hebben helpt voor mij al wel om de zaak wat te relativieren. Signaleren bij Lien (dienstcoördinator) helpt ook maar soms is er gewoon geen budget voor extra volk en dat is soms wel wat frustrerend. Het feit dat sommige stadsdiensten massa's personeel verkrijgen en dat het sociale luik wat verwaarloosd wordt en telkens moet knokken voor wat budget of extra personeel. Zelf kan ik vrij goed gewoon de dingen loslaten. Ik kan het signaleren en heb ook maar twee handen, meer kan ik niet doen.

Wat me soms ook stress geeft (maar is eerder frustratie) zijn dan de structurele problemen bv.

- Grote gezinnen die geen woningen vinden omdat zulke woningen veel minder op de markt beschikbaar zijn
- Wooncode en bouwcode die niet op elkaar afgestemd zijn.
- gebrek aan opvangmogelijkheden
- te hoge huurprijzen
- onmacht tegen geldende regels bv. Afsluiten van nutsvoorzieningen waarbij de omstandigheden voor de huurders niet bepaald leefbaar zijn maar waar we weinig aan kunnen doen.

Dit geeft telkens opnieuw frustraties omdat een oplossing gewoon niet binnen handbereik ligt maar je er wel telkens mee geconfronteerd wordt. We moeten mensen begeleiden maar hebben in praktijk gewoonweg erg weinig tools om effectief te helpen.

Sabine

Tijdens een handhavingactie zit een man verstopt onder zijn bed. Vrouw, met kinderen, doet alsof haar man niet thuis is. Dienst vreemdelingenzaken (DVZ) is ook aanwezig, vindt hun identiteitspapieren en zegt: "ja, dat wordt hier een

repatriëring!“. De man vliegt van onder het bed en neemt zijn zoontje van ongeveer vijf jaar vast en hangt hem door het raam (raam stond al open). Hij dreigt ermee het kind naar beneden te laten vallen. Ik heb toen alle aanwezige agenten + DVZ naar buiten gestuurd en ik ben beginnen inpraten op de man. Uiteindelijk is het me gelukt om hem terug binnen te krijgen met zijn zoontje.

Deze situatie heeft me heel veel stress bezorgd en vooral achteraf. Ik moest telkens denken: wat als hij zoontje het raam had uitgegooid? Ik heb er vaak nachtmerries van gehad. Om de negatieve stress weg te krijgen heb ik er achteraf met een collega en politie over gepraat, maar ik had toch zelf veel tijd nodig om dit voorval te verwerken. Enkel praten met een collega was blijkbaar niet voldoende.

De politie heeft daarna een hele tijd telkens tijdens acties de ramen gecontroleerd en er voor blijven staan. Nu is men dit voorval duidelijk vergeten. DVZ gaat ook niet meer mee op actie dus in dat opzicht is dat wel een goede zaak want die durfden wel eens ongepaste uitspraken doen.

Bert (was er ook bij): Heel het voorval heeft er ook voor gezorgd dat onze dienst en de stad in een slecht daglicht werden geplaatst door de media. Dit vond ik zeer frustrerend. Als MW'er kan je ook niks veranderen aan de verkeerd geïnterpreteerde informatie die de media verspreidt, omdat je gebonden bent aan het beroepsgeheim. We hebben toen geluk gehad dat onze directeur een aantal zaken heeft rechtgezet door middel van een persconferentie.

Bert

Naar aanleiding van een verkennend onderzoek werd een pand ontruimd wegens een zeer onveilige toestand. Voor de huurders kwam dit natuurlijk zeer onverwacht en voor ons (stagiair en ik) ook omdat een ontruiming zelden gebeurt in zo'n vroeg stadium. Ze reageerden daarom nogal vijandig tegenover ons en ze aanvaardden zeer weinig tot geen hulp. Wanneer we dan uiteindelijk besloten om terug te keren naar het bureau, omdat de vijandigheid aan het escaleren was, kwam er iemand van de huurders naar mijn auto en begon me te bedreigen. Als ik geen oplossing vind voor hem, zei hij, zou hij me wat aandoen. Achteraf ben ik klacht gaan indienen bij de politie.

Omdat ik toen veel huisbezoeken in die buurt moest doen, kwam ik de man nog eens tegen. Hij begon weer een hele scène te maken op straat. Wanneer ik de man nog eens tegenkwam, kon ik hem gelukkig ontwijken. De hele situatie hield me

vaak bezig, zeker als ik me op straat begaf. Ik was op mijn hoede omdat ik elke confrontatie met deze man wou vermijden.

Met de collega's kon ik de situatie goed bespreken, zowel formeel als informeel, alsook met de dienstcoördinator. Ventileren gecombineerd met persoonlijke zelfzorg zijn in mijn geval vaak de sleutel tot rust, na dergelijke stressvolle situaties.

8.4 Bijlage 4: Interview met Kristine Vandenberghe, counselor/coach bij OCMW Antwerpen

Kristine Vandenberghe organiseert consultatiegroepen of individuele consultaties voor de werknemers van OCMW Antwerpen. Als werknemers werkgerelateerde vragen hebben, kunnen ze bij haar terecht. Één van de veelbesproken thema's tijdens haar consultaties is het thema 'stress op het werk'. Daarom besloot ik om haar te interviewen en zo haar visie over stress te ontdekken.

1. Hebben hulpverleners, volgens u, een verhoogd risico op het ontwikkelen van stress? Waarom? (m.a.w. wat zijn zoal de oorzaken van stress in de hulpverlening?)

De hulpverleners van OCMW Antwerpen hebben de complexe opdracht om de verwachtingen van de organisatie en de samenleving in overeenstemming te brengen met de noden en de problemen van hun klanten. Door mensen de kans te geven individueel of in groep samen te komen om na te denken, te praten en uit te wisselen over datgene wat hen bezighoudt, kunnen ze reflecteren op vragen die zij in hun beroepsmatig functioneren tegenkomen en de negatieve effecten die het vak met zich kan meebrengen zoveel mogelijk uitsluiten of tijdig signalen herkennen en aanpakken.

Ik weet niet of hulpverleners meer kans hebben op stress dan andere beroepsgroepen maar ik denk wel dat een gezonde portie aandacht voor dit thema zeker helpend kan zijn om een gezond evenwicht te bewaken of bewaren.

Oorzaken van stress kunnen zowel context als persoonsgebonden zijn. Ik denk o.a. aan over- of onderbelasting, ervaringen met agressie, veranderingen, spanningen in de werkrelaties, belasting werk-privé...De oorzaak ligt dus niet altijd enkel bij het werk.

2. Kan stress ook positief zijn? In welke opzichten?

Wij werken in coaching vanuit een competentiemodel. Daar waar mensen zich goed voelen in hun baan, vinden dat hun job hen past, is men vaak gedreven.

Deze gedrevenheid kan je benoemen als positieve stress. Deze stress drijft iemand, om dat waar hij goed in is, ook goed te doen. Men krijgt hierdoor vaak ook fijne reacties van de omgeving waardoor iemand weer nieuwe energie krijgt. Toch moeten we ook hier alert zijn voor deze positieve stress. Iemand die zeer gedreven

is kan ook over zijn grenzen gaan. Een goed evenwicht tussen inspanning en ontspanning is dan ook belangrijk.

De batterijtjes moeten regelmatig worden opgeladen anders vallen we op een bepaald moment zonder stroom. Mensen die hun grenzen hierin niet zo goed kennen of een werkomgeving die zeer stimulerend is maar waar grenzen weinig bewaakt worden verhogen de risico's op extreme stresssituaties zoals burn-out. Het zijn vaak zeer gedreven mensen die hiermee te maken krijgen. Binnen coaching en counseling geven we aandacht aan het ontwikkelen van de competenties van onze collega's. Gepaste zelfzorg hoort hier zeker bij.

3. Wat zijn zoal de meest voorkomende negatieve effecten/gevolgen van stress in de hulpverlening?

Hoe iemand reageert op stress is afhankelijk van verschillende factoren. De context of situatie, ervaring, social support, persoonlijkheid, cultuur zijn enkele factoren die een rol kunnen spelen op hoe iemand op stress reageert. Er bestaan zowel lichamelijke als geestelijke reacties op stress en vaak komen die reacties gemengd voor. Enkele voorbeelden: vermoeidheid, gevoel van spanning, concentratieproblemen, hoofdpijn, spierspanning, gevoel van machteloosheid, angstgevoelens, slaapproblemen, verstoord eetpatroon.... Het meest extreme gevolg van stress is volgens mij een burn-out. Deze mensen zijn totaal op en zitten er volledig onderdoor.

4. Hoe helpt u de mensen? In welke aanpak gelooft u?

In mijn job als counselor en coach werk ik in de eerste plaats preventief. Binnen consultatie krijgen collega's de kans om via intervisie ervaringen uit te wisselen en oog te krijgen voor aanwezige stressoren in de werkomgeving en worden er, waar mogelijk ook handvaten aangereikt om hiermee om te gaan. Deze handvaten kunnen zeer verschillende zijn naargelang de vraag in de groep of bij de persoon. De eerste invalshoek is dan: 'Wat kan je zelf doen of heb je gedaan om verandering te brengen in de stresserende situatie.' Let wel: hier wil ik niet zeggen dat de persoon zelf verantwoordelijk is voor de stress die hij ervaart. Maar er kan wel gezocht worden wat voor hem helpende acties kunnen zijn om de stress te verminderen. De antwoorden kunnen zeer uiteenlopend zijn: een gesprek aangaan, hulpbronnen aanboren, rust nemen, een nieuwe aanpak uitproberen, hulp vragen.

Één van de belangrijkste methodieken vind ik RET, de rationeel-emotieve therapie. Hier wordt uitgegaan van een sterk verband tussen de gedachten en emoties van mensen. Door de mensen tot nieuwe gedachten/overtuigingen te brengen, kunnen dus situaties anders, misschien wel minder negatief of stressvol, ervaren worden. Wanneer iemand echt overspannen is of kampt met tekenen van burn-out is een andere aanpak vereist en wordt de persoon doorverwezen naar GPD of huisarts. Deze klachten dienen in de eerste plaats medisch te worden opgevolgd.

5. Kan je stress voorkomen en hoe doe je dit?

Stress is verbonden aan het leven zelf. Doorheen het leven worden mensen op verschillende momenten geconfronteerd met belastende, stresserende en soms zelfs onmogelijke situaties. Echt voorkomen kan je het dus niet. Het is wel belangrijk om je ervan bewust te zijn. Om je eigen signalen te leren kennen en op tijd zorg te dragen voor jezelf. Hoe je stress aanpakt kan individueel verschillen. Sommige mensen hebben baat bij bijvoorbeeld sporten. Ook meditatie of mindfulness kan zeer helpend zijn. Erover praten, op tijd rusten, hulp vragen, je grenzen leren kennen en leren stellen...

In ieder geval kan ernstige stress iemand serieus overhoop halen. Het is dan ook belangrijk om iemand met stressklachten serieus te nemen. Wanneer iemand met ernstige stress zich begrepen voelt door zijn omgeving zal dit een eerste belangrijke factor zijn tot herstel.

8.5 Bijlage 5: interview met Mario Haine

Mario Haine was een tiental jaar verantwoordelijke voor het coachen van werknemers in de sociale sector, en heeft daarbij heel wat ervaring opgedaan met werkstress en de gevolgen ervan. Daarnaast heeft Mario een interessante visie ontwikkeld over hoe stress voorkomen en aangepakt kan worden.

Dag Mario, wat zijn volgens jou zoals de voornaamste oorzaken van stress op het werk?

Stress ontstaat volgens mij ten eerste door bepaalde groepsdynamische processen. Op de werkvloer valt vrijwel iedereen snel in bepaalde rollen. Zo is er tijdens de vergaderingen vaak een vaste notulist en een vaste voorzitter. Langs de ene kant voelen mensen zich veilig binnen vaste rolpatronen en voelen ze zich op hun gemak omdat ze meestal wel goed zijn in de rol die ze krijgen of op zich hebben genomen. Langs de andere kant schuilt het gevaar dat mensen in een routine terecht komen als ze zich te hard vastklampen aan rolpatronen. In een routinematige cultuur is de kans groot dat men frustraties en stress ontwikkelt, de job zorgt dan op een bepaald ogenblik niet meer voor voldoende uitdagingen.

Daarnaast is er ook het gegeven dat wanneer je in een non-profit organisatie werkt de kans groter is dat je een behoorlijk vlakke loopbaan tegemoet gaat. In een commerciële organisatie (profit) kan je periodes van zowel positieve als negatieve stress mogelijk omzetten in kansen om hogerop de ladder te klimmen, om promotie te krijgen of extra voordelen te krijgen. In de non-profit sector is het complexer om op te klimmen, carrière te maken en bonussen voor inzet zijn vrijwel in alle organisaties taboe. Als werknemer kan je daardoor het gevoel krijgen dat de stress die inherent is aan de job geen enkel bijdrage levert aan de eigen ambities, dromen, verwachtingen.

Veel hulpverleners hebben een vast takenpakket, waar wel wat van afgeweken kan worden, maar waarvan de kern toch hetzelfde blijft. Als mensen het druk hebben, of "als ze geen tijd hebben" gaan ze vaak geen nieuwe uitdagingen aan, maar eigenlijk moet je dat wel doen. Als je in routine verzeild geraakt zet je stress zelden om in iets productiefs. Als je daarentegen nieuwe uitdagingen aangaat, krijg je daar nieuwe energie van, die je kan benutten om de routine van je normale takenpakket de baas te kunnen. Door de energie die nieuwe ervaringen oplevert krijg je terug zin in je werk, het opent nieuwe deuren, levert nieuwe inzichten en draagt bij tot balans die je moet vinden. Daarom motiveer ik mensen om zoveel mogelijk nieuwe uitdagingen aan te gaan, van hun eigen verwachtingen, dromen,

sterktes, interesses en uitdagingen te durven agenderen en naar voor te schuiven in hun takenpakket!

Daarnaast gaat het ook om de manier van coachen van studenten, werknemers rond op het eerste zicht vervelende tijdrovende opdrachten. Door mensen bijvoorbeeld positief te laten associëren op diezelfde opdracht kan je een mentale switch veroorzaken die hen in staat stelt ook de 'fun factor' te ontdekken. Zo begeleidde ik vorig academiejaar een groepje studenten die in een grote weerstand zaten omdat ze zich voor hun eindwerk regelmatig naar Blankenberge moesten verplaatsen. Die verplaatsingstijd veroorzaakte werkstress en een blokkade. De studenten voelden zich zwaar benadeeld ten opzichte van studenten die in Antwerpen konden blijven. In plaats van dan te blijven focussen op die blokkade kan je ook het positieve van de situatie gaan opzoeken (wat heeft deze stad ook te bieden is dan een mogelijke vraag, een groot blanco papier, wat stiften leverden al snel volgende kernwoorden: strand, terrasjes, rodenbach, garnaalkroketten, de pier, go carts, de zee, schelpjes, nieuwe mensen leren kennen, etc...). Uiteindelijk vertrekken ze met enkele fijne vooruitzichten, gaan ze bewust op zoek naar een gezonde balans, wordt er hard gewerkt, op het strand gewandeld, pootje gebaad, een pint gedronken en ontstaat er een zuurstofrijke, creatieve, innovatieve vrij ruimte die als gevolg heeft dat er een oerdegelijk product wordt gemaakt.

Ten slotte wordt de hedendaagse hulpverlening gekenmerkt door een uitgebreide regelgeving, procedures en voorschriften. Dit kan langs de ene kant op het eerste zicht rustgevend en veilig lijken voor medewerkers, maar langs de andere kant is het een zware beperking op datgene wat de hulpverlening zo krachtig maakt: echtheid. Als iemand constant moet nadenken tijdens een begeleiding over wat je wel of niet mag doen met een cliënt en als je bijgevolg niet jezelf kunt zijn, kan er volgens mij paniek, frustratie en stress ontstaan. Deze paniek kan lijden tot een uitermate negatieve besluiteloosheid, handelingsverlegenheid en mogelijk tot een aangeleerde hulpeloosheid. En dan is het hek echt van de dam, want je wordt dan voortdurend geconfronteerd met het eigen falen met alle gevolgen van dien.

Naast deze laatste tip, kan je nog oplossingen geven waar jij persoonlijk in gelooft?

Als ik tijdens mijn job in aanraking kwam met medewerkers die gebukt liepen onder de stress en op een burn-out afstevenden, ging ik in een coaching altijd op zoek naar drie zaken: wat maakt je blij, welke actie moet je hiervoor nemen en hoe kan de organisatie je hierbij helpen. Het is bijzonder belangrijk als organisatie sterk

te investeren in het welzijn van je werknemers omdat ongelukkige, gestresseerde werknemers een nefaste invloed hebben op de hele werkomgeving en sfeer. Ik zie het als een win win, een gelukkige werknemer is sowieso loyaler, zelfstandiger, creatiever en productiever dan iemand die op een depressie afstevent. Een organisatie die dat vergeet wordt voortdurend geconfronteerd met een sterk ziekteverzuim en in het slechtste geval met een groot personeelsverloop.

Voorbeeld: Een hoofdopvoedster kampt na 25 jaar in de sector met een burn-out is voortdurend ziek, voelt zich schuldig vanwege haar vele afwezigheden maar krijgt het evenwicht niet hersteld. Tijdens een aantal coaching gesprekken ontdek ik dat ze eigenlijk afgestudeerd is als leerkracht plastische opvoeding maar dat ze omwille van haar takenpakket als hoofdopvoeder nog amper creatief bezig kan zijn. Als ze aangeeft dat juist dat haar bijzonder veel energie oplevert maar ze er nu omwille van haar functie amper toe komt gaan we op zoek naar wat een win win is voor haar en de organisatie. Als ze stopt als hoofdopvoedster (te hoge werkdruk, te veel verantwoordelijkheid) en we een jongere collega die de ambitie heeft om hoofdopvoeder te worden die kans geven komt er tijd en middelen vrij die kunnen worden geïnvesteerd in een creatief aanbod in de organisatie waar zij de verantwoordelijkheid mag dragen. Uiteindelijk levert deze jobrotatie en het aanbod om een tweetal uur per week een creatieve werkplaats te mogen organiseren haar de energie om nog tien jaar verder te werken tot aan haar pensioen. De organisatie wint want de collega is beduidend minder afwezig, de collega met ambitie wint en de betrokkene kan dankzij het kunnen inzetten van een kracht de energie terugvinden om verder te gaan.

De werknemers en leidinggevendenden moeten zich bewust zijn van de bestaande rolpatronen in een organisatie. Zo komen tijdens een outdoor teamactiviteit bijvoorbeeld zeer andere situaties voor dan op het werk, waardoor er mogelijk ook andere rolpatronen en andere groepsdynamische processen ontstaan. Als dan blijkt dat iemand in die nieuwe context bijvoorbeeld beschikt over skills die niet zichtbaar waren in de werkcontext kan een organisatie of coördinator dit waarderen door op het werk nieuwe taken aan te bieden die de betrokkene uitdagen. Routines en vastgeroeste rolpatronen worden zo doorbroken, waardoor er nieuwe zuurstof, energie, ervaringen en voldoening ontstaat. Dit zijn absoluut de voorwaarden voor een innovatieve werkomgeving. Mensen moeten soms uit hun comfortzone worden gehaald en leidinggevende moeten openstaan voor nieuwe ideeën en ambities. Leidinggevendenden hebben er alle belang bij goede coaches te zijn en hier indien nodig de juiste opleiding voor te volgen. Zo krijgen ze een breder zicht op individuele noden, ambities, sterktes, groepsdynamische processen en de invloed

hiervan en kunnen ze veel efficiënter en preventiever inspelen op stressfactoren en de gevolgen hiervan.

Ik wil wel duidelijk maken dat ik de verantwoordelijkheid van de aanpak van stress niet enkel bij de leidinggevenden leg. Het is eveneens de verantwoordelijkheid van de werknemers zichzelf te kennen en tijdig te communiceren met de leidinggevende over wat voor hen stress veroorzaakt en waar ze nood aan hebben.

Ten slotte is het belangrijk dat je als hulpverlener een eigen netwerk hebt en ontwikkeld waar je op kan rekenen. Als hulpverlener ben je voortdurend bezig met jezelf als middel en dit vergt veel energie. Het is daarom opportuun dat je voortdurend op zoek gaat naar een goed balans in je leven. Het lijkt een beetje cliché maar een gezonde geest in een gezond lichaam lijkt me geen luxe. En zo nu en dan een frisse pint met collega's, je leidinggevende en/of vrienden doen ook wonderen.