

HAPPY@WORK VAN WERKDruk NAAR WERKGELUK

Werkgeluk levert voor iedereen voordelen op. Niet alleen voor de werknemer zelf, maar ook voor de werkgever en voor de klant. En dat is wat we willen, burgers goed en correct bedienen. Gelukkige werknemers presteren beter. Ze zijn gemotiveerder en minder vaak ziek. De laatste jaren gaat er binnen een aantal organisaties dan ook meer aandacht naar uit. Zo ook binnen ACV Openbare Diensten. Op 12 juni organiseerden we samen met ACV Transcom een studiedag voor onze militanten.

12.823
Deelnemers

32%
telewerkt één of meer dagen per week

2%
heeft geen plezier in het werk

80%
geeft aan te veel werk te hebben

53%
is mee met digitale toepassingen

De studiedag probeerde een antwoord te bieden op drie vragen: hoe bereik je meer werkgeluk, hoe zet je werkdruk om in werkplezier en welke rol is daarin weggelegd voor de vakbond? Verschillende experts gaven die dag tips en tricks mee over hoe je kan meewerken aan meer werkgeluk voor jezelf én voor je collega's.

Keynote spreker professor **Anja Van den Broeck** van de onderzoekseenheid Work and Organisation Studies van KU Leuven opende de studiedag met 'Motivatie, een boost op de werkvloer'. "Met motivatie hebben we een sleutel in de hand om mensen graag en goed te laten werken. Kern daarbij is het motivationeel ABC. Dat staat voor autonomie, betrokkenheid en competentie. Het management heeft een belangrijke taak bij het motiveren: het moet ervoor zorgen dat mensen samenwerken om de organisatiedoelen te bereiken. Dat kan op verschillende manieren, het ABC is een van de manieren. Of werkdruk een dominante factor is bij stress en burn-out, vind ik een moeilijk verhaal. Werkdruk op zich zie ik meer als een uitdaging, het kan ook heel veel energie en motivatie geven om bijvoorbeeld een deadline te halen. Maar het loopt vaak mis wanneer je de ene uitdaging na de andere hebt en het fysiek en psychisch niet even rustiger aan kunt doen. Heel vaak komt werkdruk samen met een conflict aan de oppervlakte. Dat men zoveel werk heeft dat er gekozen moet worden waardoor je altijd iemand moet teleurstellen of altijd iets niet goed doet. Of erger: het gevoel krijgt zinloos werk te doen."

WAT VINDEN WE LEUK?

We leggen professor Van den Broeck enkele resultaten voor uit een bevraging rond werkgeluk die we onder onze leden hielden. Het verrast haar niet dat jobinhoud hoog scoort op de vraag wat mensen leuk vinden aan hun job. "Jobinhoud kan betekenen dat je heel nuttige dingen doet maar ook dingen die heel plezierig zijn om te doen. Evenmin verrassend is dat de zelfstandigheid waarmee je de job kunt uitoefenen goed scoort. Dat gaat heel erg in op die autonomie uit het ABC. Mensen willen zelf

TEKST
Dorien De Wit
Bram Van Vaerenbergh
Willem-Jan van Ekert

ILLUSTRATIE
Levi Jacobs

keuzes kunnen maken in wat ze doen, willen wat vrijheid hebben en niet gemicro-managed worden. Het ABC zit verder mooi verwoord in de overige factoren die bepalen of mensen graag werken: de collega's en de flexibiliteit in werktijd. We leven niet alleen om te werken. Telewerk geeft ook een stukje flexibiliteit: het gemak om niet meer te moeten pendelen."

WAT VINDEN WE MINDER LEUK?

Op de vraag wat je job minder leuk maakt, scoort de onderwaardering op het vlak van loon het hoogst. "De visie op loon vanuit wetenschappelijk onderzoek is heel dubbel. Wanneer mensen voor een jobkeuze staan is loon erg belangrijk. Maar als je kijkt naar wat mensen van dag tot dag motiveert dan is loon niet zo'n belangrijke factor. Het doet me denken aan een heel oude theorie die zegt dat wanneer het slecht loopt, we makkelijker ontevreden zijn over het loon. Het loon is ook een heel visibele factor. Iemand 50 euro meer geven is duidelijker dan iemand 2% minder werkdruk geven." Te veel werkdruk staat op nummer twee en het contact met leidinggevenden op drie. "Dat laatste leunt aan bij de boutade: je blijft voor de collega's maar je vertrekt door je baas."



Anja Van den Broeck is auteur van het inspirerende boek 'Motiveren zonder controleren'.

DE COMMISSIE WERKPLEZIER

De Commissie Werkplezier van het ACV wil zoveel mogelijk mensen plezier op het werk laten beleven. **Eva D'hauwer** van ACV Innovatief/Mind the switch gaf tijdens de studiedag een workshop over werkplezier. Eva: "We zijn al heel lang bezig rond burn-out. We stelden ons daarbij de vraag hoe we een burn-out preventief kunnen vermijden. Maar we gingen voorbij aan een andere vraag: wat zorgt er nu voor dat mensen zich gelukkig voelen op het werk? Daar wisten we zelf het antwoord niet op. We zijn in de literatuur gedoken en kwamen bij een aantal thema's uit die we delen via onze webinars. Zo organiseerden we lunchwebinars over collegialiteit op het werk, het effect van opleidingen op het werkgeeluk en hoe je het eigen brein kunt inzetten om gelukkiger te worden. Er bestaat wel onderzoek naar werkgeeluk maar er is geen eenduidige visie over. Wanneer je aan mensen vraagt wat het inhoudt dan zal je veel verschillende antwoorden krijgen. Als vakbond zijn we voornamelijk bezig met werkomstandigheden en arbeidsvoorwaarden, zaken die bij de organisatie of werkgever liggen.

De Commissie Werkplezier houdt zich daar ver van weg omdat je daar als individu niet altijd invloed op hebt. Wij vertrekken vanuit de mens zelf. Want om werkgeeluk te vinden, heeft het individu veel in handen. Werkdruk op zich is niet altijd de oorzaak van je slecht voelen of een burn-out. In extreme gevallen kan dat wel zo zijn. Maar zaken als waardering, toffe collega's en autonomie zijn veel belangrijker om je gelukkig in het werk te voelen. Mensen werken graag veel als die factoren daar tegenover staan."

De Commissie Werkplezier organiseert drie webinars per werkjaar, die staan vrij beschikbaar op het Bijblijf-kanaal acv-bijblijven.webinargeek.com.

OOG VOOR STRESS BIJ JE COLLEGA'S



Marieke Impens is als klinisch psycholoog en gedragstherapeut verbonden aan The Human Link, een expertisecentrum rond chronische en acute stress. Marieke gaf op de studiedag een workshop rond het detecteren en bespreekbaar maken van stresssignalen bij collega's.

"Niet iedereen uit stresssignalen op dezelfde manier. Als je ziet dat iemand prikkelbaarder is of ander gedrag begint te vertonen dan anders, dan is het belangrijk dat je dat durft aan te kaarten. Liefst in een soort vragende, nieuwsgierige vorm want je kan je ook vergissen. Stel dat ik bij een collega merk dat

die wat stiller is of er wat minder uitgeslagen uitziet dan zou ik die kunnen benaderen met de vraag van 'ik denk dit te merken', 'ik weet niet of ik juist ben, maar ik wil toch even checken hoe het met je gaat'.

Er zijn natuurlijk ook heel wat mensen bij wie je stresssignalen niet onmiddellijk kunt herkennen. Of collega's waarbij het in de thuissituatie wat minder gaat maar op het werk wel. In dat geval kan je vragen 'hoeveel energie heb je' of 'zijn er zaken waar je het moeilijk mee hebt'. Op die manier geef je mensen de kans om aan te geven wanneer het minder goed gaat. Het werkt

drempelverlagend om af en toe heel expliciet de vraag te stellen. Maar je mag er niet automatisch van uitgaan dat jij de ander beter kent. Dus als je aangeeft dat je je zorgen maakt maar de ander zegt dat alles ok is, ga er dan vanuit dat het ook zo is. Het kan ook dat je een denkproces bij de ander op gang brengt, dat die zich afvraagt of het misschien wel kan kloppen wat jij merkt.

Niet iedereen is daar open over. Vaak omdat stress nog altijd wordt geassocieerd met een vorm van kwetsbaarheid en mensen nog altijd graag gezien willen worden als iemand die alles in het leven aankan. Een andere reden kan

zijn dat je niet meer kan nadenken over je situatie, omdat je aan het verzuipen bent en het er niet meer bij kan pakken.

Het is niet omdat je twee weken slecht hebt geslapen dat je aan de alarmbel moet trekken. Laat het tot op een bepaalde hoogte ok zijn. In onze huidige maatschappij is het een zoektocht geworden om taboes te doorbreken rond mentaal welzijn. Maar je mag je ook wel eens gewoon slecht voelen zonder daar een diagnose over te stellen. Stress is geen ziekte, het kan ziekmakend zijn wanneer het veel te lang duurt. Maar stress an sich hoort bij het leven. Het houdt je scherp."

TIPS

1. Vermijd het zwaarbeladen woord stress als je collega's erover aanspreekt. Leg eerder de link met energie door bijvoorbeeld te vragen 'hoe vol zit je batterij vandaag?'
2. Spreek elkaar op regelmatige basis aan zonder stress als een ziektebeeld te beschouwen. Stress moet je meer zien als stijf zijn na het sporten, het is het gevolg van een zware mentale inspanning.
3. Door zelf transparant te zijn over jouw eigen situatie verlaag je de drempel voor anderen.

Bij de politie

“INVESTEER IN HET WELZIJN VAN HET PERSONEEL EN NEEM BURN-OUT SERIEUS...”



‘Meer stress en burn-outs bij de politie’, ‘Agenten bezwijken onder hoge werkdruk’, ‘Groeiende malaise bij de politie: stress, uitputting en burn-out’: de krantenkoppen de laatste jaren liegen niet. Bij de politie is het risico op een burn-out groot.

“Het komt vaker en vaker voor”, zegt **Ulrike Linsen** (25), die bij de politiezone Rivierenland werkt. “We kennen personeelstekorten in elke zone, maar hetzelfde werk moet nog altijd gedaan worden door een kleiner team. Soms moet je zes of zeven shiften na elkaar werken. Volgens onze statuten kan dat verplicht worden, en dan wordt het wel erg zwaar.

De politie staat voor de uitdaging om te opereren in een snel veranderende maatschappelijke context en die heeft een impact op de aard van de criminaliteit. Er wordt meer van ons verwacht, maar wie beschermt ons? Er is veel ondersteuning bij ernstige incidenten van het stressteam. Maar bij ‘simpele’ interventies die ook een impact kunnen hebben, ontbreekt het daaraan. Elke politiezone heeft wel een vertrouwenspersoon of preventieadviseur psychosociale aspecten, maar deze mensen werken op afspraak, terwijl wij de gevolgen wel meteen mee naar huis nemen. Er thuis over praten is moeilijk, omdat we enerzijds met ons beroepsgeheim zitten en anderzijds is het niet makkelijk om aan buitenstaanders die niks van onze werking kennen de volledige context uit te leggen.

Ik vind het belangrijk dat we als organisatie vooruit willen: het is van cruciaal belang dat politieorganisaties actief werken aan het identificeren en aanpakken van de oorzaken van een burn-out. Dit kan onder meer door de werkomstandigheden te verbeteren én de overbelasting aan te pakken en een positieve werkcultuur te bevorderen. Door te investeren in het welzijn van het personeel en burn-out serieus te nemen, kunnen politieorganisaties de gezondheid en het welzijn van hun medewerkers bevorderen, de effectiviteit verbeteren en het vertrouwen in de gemeenschap vergroten.”



WAAROM HECHT DE VAKBOND VEEL BELANG AAN WERKGELUK?

Voorzitter **Ilse Heylen** van ACV Openbare Diensten: “Werkgeluk levert voor iedereen voordelen op. Niet alleen voor de werknemer zelf, maar ook voor de werkgever. Gelukkige werknemers presteren beter. Ze zijn gemotiveerder en minder vaak ziek. Als vakbond voor het overheids personeel vindt ACV Openbare Diensten het erg belangrijk om de vinger aan de pols te houden en organiseerde het zelf een enquête bij de eigen leden.

Uit de resultaten van die rondvraag blijkt dat de toenemende werkdruk weegt op het personeel. Zo geeft 80% aan te veel werk te hebben. Een even groot percentage geeft ook aan last te hebben van stress. Maar het is niet al kommer en kwel binnen de openbare sector. Zo vindt meer dan de helft dat er voldoende waardering is van de leidinggevende. Nog opmerkelijk is dat slechts 32% van het overheids personeel de mogelijkheid heeft om thuis te werken. 63% geeft wel aan thuis te willen werken. Ander aandachtspunt is zeker ook voldoende en continue opleidingen voor het personeel voorzien. Uit de bevraging blijkt immers dat 47% van het personeel aangeeft niet altijd even goed mee te zijn met de nieuwste digitale toepassingen.

De studiedag was tegelijk de start van een grotere campagne rond minder werkdruk en meer werkgeluk. Want hoe hard we ook ons best doen om te werken aan dat werkgeluk, zolang de werkdruk blijft stijgen heeft dat allemaal weinig zin. Daarom zullen we onze vragen aan de overheden rond het aanpakken van de werkdruk verder zetten en nog verder opdrijven. In onze memoranda naar aanleiding van de volgende verkiezingen zal dit dan ook een prioriteit worden.”

DOSSIER HAPPY@WORK

DIGITALE BALANS



Yana Baetens, expert onderwijs & vorming bij het Vlaams Kenniscentrum Digitale en Mediawijsheid gaf tijdens Happy@work een workshop rond de digitale balans: “Nogal wat mensen voelen dat die bij zichzelf is doorgeslagen. Tijdens de sessie stonden we stil bij wat voor iedereen afzonderlijk zo’n balans inhoudt. En hoe je daar zowel op het werk als privé een gulden middenweg in kan vinden. Het dagelijks leven is nu eenmaal heel digitaal geworden. Daarmee omgaan is zoals met voeding: je hebt eten nodig maar je moet ervoor zorgen dat je gevarieerd en gezond eet.

Veelgehoorde klachten zijn het gevoel voortdurend bereikbaar te moeten zijn en dat het privéleven en het werk door elkaar lopen door onder meer het gebruik van spiegelapps. Dat zijn apps die zowel op je computer als op je smartphone staan, zoals Outlook en Teams. Daarnaast is het ook belangrijk dat je afspraken maakt, met collega’s, maar ook met vrienden over wanneer en via welke kanalen je bereikbaar wilt zijn. Op het werk is het belangrijk dat er gepraat wordt over de verwachtingen rond

bereikbaarheid, met duidelijke regels, gedragen door het hele team. Vanaf september start er in scholen een digicharter waarbij scholen verplicht worden om een beleid en regels op te stellen rond onlineverkeer. Dat zou er ook bij bedrijven mogen komen.”

GROT VAN ALIBABA

“Een smartphone triggert voortdurend met allerlei ingebouwde mechanismes om je naar binnen te trekken. Ik vergelijk het met de grot van Alibaba waarin je gelokt wordt, al het goud ziet en uiteindelijk steeds verder afdwaalt. Om dat zoveel mogelijk te vermijden kan je de smartphone op grijswaarden zetten zodat die veel minder interessant wordt en (geluids)meldingen uitzetten. Op bedrijfsniveau kan je afspraken maken over het online verkeer, het gebruik van spiegelapps vermijden en vergaderen zonder laptop.”

Heb je vragen over mediawijsheid? Dat kan via info@mediawijs.be of neem een kijkje op de website www.mediawijs.be



“De workshop over stresssignalen herkennen vond ik heel interessant. Ik merk dat ik die signalen eigenlijk ook wel eens ervaar. Dikwijls is er stress aanwezig, terwijl ik van mijzelf vind dat ik geen stress heb. Al komen die in mijn geval niet zozeer van het werk denk ik. Ik heb een gezin met vier kinderen waardoor mijn werk eigenlijk dikwijls ontspanning is. Ik geniet van mijn job, al beseft ik heel goed dat niet iedereen dat geluk heeft.”

Nico De Vlieger
Techniker bij Proximus



WAT VONDEN DE DEELNEMERS VAN DE STUDIEDAG?

“De workshop rond hartcoherentie was enorm interessant. Er was vrij weinig tijd maar die mevrouw heeft zoveel goede informatie op zo’n goede manier gebracht. Echt een aanrader!”

Karel Boddez
Gemeente Kortenberg

“Op de werkvloer zie je toch meer en meer mensen geconfronteerd met stress, werkdruk of burn-out. Daarom is deze studiedag interessant. Want voor militanten is daar zeker een rol weggelegd. Preventie, risico-analyse, dat zijn dingen waar we als vakbond iets kunnen betekenen. Een burn-out wordt vaak opgelost door iemand een periode thuis te laten. Maar eigenlijk moet het net bespreekbaar gemaakt worden op het werk, want het probleem is meestal verbonden aan het werk. Dat vond ik heel frappant.”

Sara Janssens
FOD Financiën, Douane

