



# Menukaart Weerbaarheid

Mentale weerbaarheid tegen werkstress, werkdruk en grensoverschrijdend gedrag op de werkvloer

# Menukaart Weerbaarheid

## Mentale weerbaarheid tegen werkstress, werkdruk en grensoverschrijdend gedrag op de werkvloer

Werken is net topsport. We moeten altijd goed presteren, helemaal in deze prestatiegerichte maatschappij. Dit vraagt inspanning en focus. Echter, deze kunnen we kwijtraken als er zaken gebeuren die ons afleiden. Denk aan een mailbox die steeds maar voller loopt, lichamelijke klachten, reorganisaties en veranderingen of een ziek kind thuis. Maar ook vervelende collega's, pesten, discriminatie en andere vormen van grensoverschrijdend gedrag kunnen ervoor zorgen dat het werk 'teveel' wordt. Uiteindelijk kan dit resulteren in uitval. Niet voor niets vraagt minister Asscher met verschillende campagnes veel aandacht voor deze thema.

Psychische klachten zijn een belangrijke oorzaak van verzuim. Ruim de helft van het verzuim wordt mede hierdoor veroorzaakt. Waar we vroeger letterlijk gebukt gingen onder zwaar fysiek werk, gaan we nu spreekwoordelijk gebukt onder de mentale belasting van het moderne werken.

In dit kader spreekt men dan ook vaak van ervaren werkdruk. Nadrukkelijk 'ervaren', want werkstress is zelden enkel het gevolg van 'teveel' werk. Vaker heeft het te maken met een combinatie van factoren die stress opleveren, zoals veel werk in combinatie met gepest worden of het hebben van lichamelijke klachten. En hoe vervolgens de persoon zelf en de omgeving daarmee omgaan. Want op de hoeveelheid werk en de afleiders heb je vaak weinig invloed, maar op de manier hoe je hiermee omgaat wel.

Het goed kunnen omgaan met de obstakels die je tegenkomt, is een belangrijke factor in het voorkomen van werkdruk, net zoals het zorgen voor een goede leefstijl. Immers, als je lekker in je vel zit, heb je meer energie waardoor je meer aankunt. Daarnaast is een gezonde leefstijl een perfecte tegenhanger voor het drukke bestaan dat we leiden. Na een dag mentale arbeid is het bijvoorbeeld goed om te gaan sporten om je hoofd leeg te maken.

We vertellen u graag over de dienstverlening die Zorg van de Zaak werkgevers en werknemers kan bieden om werknemers sterker op hun werk te maken. De dienstverlening varieert van trainingen tot leefstijlinterventies, en van voorlichtingsbijeenkomsten tot een toolkaart pesten. Omwille van de leesbaarheid maken we onderscheid tussen 'grensoverschrijdend gedrag' (als mogelijke veroorzaker van werkstress) en 'werkdruk en werkstress', maar in de praktijk is een en ander natuurlijk met elkaar verbonden.

## Op het menu staat:



### Grensoverschrijdend gedrag

1. Trainingen p. 5, 6
2. Vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen en integriteit p. 7
3. Klachtencommissie grensoverschrijdend gedrag p. 8, 9
4. Toolkaart Pesten op het werk p. 9
5. (Pre-)mediation p. 10



### Werkdruk en werkstress

1. Trainingen en workshops p. 12, 13, 14
2. Leefstijlcoaching p. 15
3. Individuele begeleiding p. 16, 17
4. Metingen en onderzoeken p. 18

# Grensoverschrijdend gedrag

Er zijn werknemers die nooit uitgenodigd worden voor de lunch, van wie anderen bestanden op de computer wissen, die steeds de vervelende klusjes moeten doen, die discriminatie ervaren op bijvoorbeeld geslacht, handicap of leeftijd, die seksueel getinte opmerkingen te horen krijgen of zelfs te maken hebben met bedreigingen. 1,2 miljoen werknemers hebben op hun werk te maken met ongewenst gedrag.

De Arbowet kent regels over omgangsvormen. Werkgevers zijn verplicht hun werknemers te beschermen tegen seksuele intimidatie, pesten, agressie en discriminatie op de werkvloer – een voor een uitingen van grensoverschrijdend gedrag. In de praktijk blijken het

vooral de werknemers zelf te zijn die de impasse doorbreken die vaak ontstaat door grensoverschrijdend gedrag, voor henzelf en/of voor hun collega's.

Een goede aanpak van grensoverschrijdend gedrag bestaat daarom ook uit verschillende activiteiten en maatregelen. Enerzijds gericht op het voorkomen en aanpakken van grensoverschrijdend gedrag.

Anderzijds om de weerbaarheid van werknemers die te maken krijgen met grensoverschrijdend gedrag te verhogen. Zorg van de Zaak biedt u en uw werknemers verschillende activiteiten aan om grensoverschrijdend gedrag aan te pakken.

## 1. Trainingen over grensoverschrijdend gedrag

### Training weerbaarheid vergroten: omgaan met lastig gedrag en agressie

Steeds vaker krijgen werknemers in hun contacten met klanten te maken met vervelend, grensoverschrijdend gedrag en zelfs agressie. Dat kan gevolgen hebben voor hun welzijn: ze kunnen er behoorlijk last van krijgen. Preventie is belangrijk: je moet natuurlijk weten wat je moet doen als een klant boos wordt, maar grensoverschrijdend gedrag kun je beter voorkomen. In de praktijk betekent dit het ontwikkelen van een klantgerichte houding, waarmee je in veel gevallen

agressie kunt voorkomen. Het draait hierbij om balans en weerbaarheid. Het is nodig om de wisselwerking tussen de eigen houding en die van de ander te onderkennen: stevig blijven staan én aanpassen wanneer de situatie erom vraagt. Een belangrijk doel is het ontwikkelen van zelfbeheersing, zodat werknemers controle krijgen over hun eigen gemoedstoestand, ongeacht wat de ander doet. Zo leren ze agressief gedrag te pareren en om te buigen in hun eigen voordeel.

### Voorlichtingsbijeenkomst ongewenst en grensoverschrijdend gedrag

Voor de meeste mensen is het respecteren van de grenzen van de ander een normale omgangsvorm. Af en toe gaat er echter iets mis: iemand wordt lastig gevallen met gedrag waar hij of zij absoluut niet van gediend is. (Seksuele) intimidatie, agressie, pesten, geweld en discriminatie kunnen het plezier in het werk behoorlijk verstoren. Het heeft soms grote gevolgen voor de betrokken werknemers(s). Er iets van zeggen kan moeilijk zijn of heeft soms geen zin. De doelstelling van onze voorlichtingsbijeenkomsten is gericht op bewustwording van grensoverschrijdend gedrag en wat werknemers kunnen doen wanneer dit plaatsvindt.

De volgende onderwerpen komen aan de orde:

- Wat is ongewenst en grensoverschrijdend gedrag en wat zijn ongewenste omgangsvormen?
- Wat is de impact van dergelijk gedrag?
- De betrokkenen: slachtoffer, dader en getuigen.
- Wat te doen als je slachtoffer bent van ongewenst gedrag?
- Wat te doen als je getuige bent van ongewenst gedrag?
- Voorlichting over het beleid van de organisatie: gedragsregels, klachtenprocedure, vertrouwenspersoon.
- Eigen normen, waarden en opvattingen.

### Training voor interne vertrouwenspersonen over ongewenst en grensoverschrijdend gedrag

Een vertrouwenspersoon kan een belangrijke rol vervullen om ongewenste omgangsvormen en grensoverschrijdend gedrag bespreekbaar te maken en samen met de melder naar een oplossing te zoeken. Dit vereist echter wel de nodige kennis over ongewenste omgangsvormen, de klachtenprocedure en zijn of haar eigen rol daarin. Daarnaast heeft de vertrouwenspersoon vaardigheden

nodig voor de opvang en begeleiding van werknemers die met grensoverschrijdend gedrag te maken hebben (gehad).

Deze driedaagse training biedt kennis over en inzicht in de verschillende ongewenste omgangsvormen, de taken en positie van de vertrouwenspersoon en de

klachtenprocedure. Tijdens de training komen de volgende onderwerpen aan de orde:

- Ongewenst gedrag, zoals seksuele intimidatie, pesten, agressie en discriminatie.
- Cultuur in de eigen organisatie.
- Eigen beleid interpretatie en toepassing.
- Positie, rol, taken en valkuilen van de vertrouwenspersoon.
- Bewustwording van eigen normen en waarden.
- Vaardigheden in gespreksvoering: welke gesprekstechnieken gebruiken de vertrouwenspersonen om het probleem helder te krijgen en goed hulp te kunnen bieden.
- Inzicht in groepsdynamische aspecten die vooral een rol spelen bij pesten en treiteren.
- Hoe ga je om met conflicten: mogelijke oplossingsstrategieën.
- Grenzen aan begeleiding, wanneer en naar wie kan doorverwezen worden.
- Kennis over verschillende oplossingstrajecten.
- Registratie en rapportage.
- Hoe kan het onderwerp 'ongewenst gedrag' actueel blijven binnen de organisatie en welke bijdrage kan de vertrouwenspersoon leveren?
- Actuele wetgeving en jurisprudentie, waaronder de nieuwe Wet Huis voor klokkenluiders.

Na deze training kan de vertrouwenspersoon zich registreren bij de LW (Landelijke Vereniging van Vertrouwenspersonen).

## Training Klachtencommissie

De Arbowet verplicht organisaties beleid te voeren om psychosociale arbeidsbelasting te voorkomen en werknemers te beschermen tegen de gevolgen van seksuele intimidatie, pesten, agressie en werkdruk. Een klachtenprocedure en de aanstelling van vertrouwenspersonen kunnen dit beleid vorm geven.

Een klacht over grensoverschrijdend gedrag vraagt om grondig en zorgvuldig onderzoek. Dit vereist juridische kennis, kennis van ongewenste omgangsvormen, vaardigheden en afstemming tussen de leden van uw Klachtencommissie.

Met deze (eendaagse) training bereiden we de leden van de Klachtencommissies voor op hun verantwoordelijke taak. De doelstellingen van deze training zijn:

- Inzicht krijgen in de verschillende vormen van grensoverschrijdend gedrag.
- Kennis krijgen van de plaats en de positie van de Klachtencommissie in de klachtenregeling en de organisatie.
- Inzicht krijgen en oefenen in het beoordelen van klachten.
- Vaardigheden ontwikkelen in het onderzoeken van een klacht (hoor en wederhoor).
- Vaardigheden ontwikkelen om te rapporteren en te adviseren over eventueel te nemen maatregelen.

**Wilt u meer informatie over onze trainingen rondom ongewenste omgangsvormen en grensoverschrijdend gedrag?**

Neem dan contact op met het Snelverwijspunt van Zorg van de Zaak Netwerk via 088-277 88 01, [info@snelverwijspunt.nl](mailto:info@snelverwijspunt.nl) of kijk op [www.zorgvandezaak.nl](http://www.zorgvandezaak.nl).

## 2. Vertrouwenspersoon

### De vertrouwenspersoon: voor een sociaal veilige werkomgeving

Pesten, seksuele intimidatie, discriminatie, agressie door collega's of niet integer zijn: ongewenst en grensoverschrijdend gedrag dat helaas maar al te vaak voorkomt op de werkvloer. Mensen kunnen er letterlijk ziek van worden. Bovendien beïnvloedt het de sfeer op het werk negatief en gaat de arbeidsproductiviteit omlaag. Om deze psychosociale arbeidsbelasting te voorkomen, schrijft de Arboretorganisaties voor om actief beleid te voeren. Het aanstellen van een vertrouwenspersoon en het instellen van een Klachtencommissie en een klachtenregeling kan de werkgever als instrumenten inzetten. Sinds 1 juli 2016 is de Wet Huis voor klokkenluiders van kracht. Deze wetgeving regelt de mogelijkheden en bescherming van werknemers die een misstand willen melden. De wet stelt het hebben van een klokkenluidersregeling verplicht voor bedrijven met meer dan vijftig werknemers. Ook geeft de wet aan wat een dergelijke regeling minstens moet bevatten.

### Vertrouwenspersoon Gimd helpt bij aanpakken van grensoverschrijdend gedrag

Bij GIMD – onderdeel van Zorg van de Zaak Netwerk – werken zo'n vijftig bedrijfsmaatschappelijk werkers met minimaal een hbo-opleiding en een opleiding tot vertrouwenspersoon ongewenst gedrag en integriteit. Zij zijn allemaal gespecialiseerd in deze problematiek en kunnen als onafhankelijke vertrouwenspersoon fungeren als een van uw werknemers te maken krijgt met ongewenst en grensoverschrijdend gedrag. Uw werknemer

krijgt advies, steun en hulp om zijn of haar situatie te veranderen. Dat gebeurt door nieuwe mogelijkheden te onderzoeken, het gesprek aan te gaan en samen met de vertrouwenspersoon te kijken naar potentiële oplossingen. Uiteindelijk maakt de werknemer zelf een keuze, want de vertrouwenspersoon heeft een ondersteunende rol en is geen mediator.

Oplossingen kunnen zijn: de kwestie (opnieuw) bespreekbaar maken, mediation, of – maar dat is iets wat we juist zoveel mogelijk willen voorkomen – het indienen van een klacht bij de Klachtencommissie Ongewenste Omgangsvormen of een melding doen bij bevoegd gezag binnen uw bedrijf als het om een integriteitkwestie gaat. Daarnaast geeft de vertrouwenspersoon workshops over preventie van ongewenst en grensoverschrijdend gedrag. Ook is het mogelijk om voorlichting te geven over het ontwikkelen van beleid voor ongewenste omgangsvormen en grensoverschrijdend gedrag en de bewustwording daarvan.

### Wat levert de vertrouwenspersoon op voor uw bedrijf?

Kiest u voor begeleiding door een vertrouwenspersoon van Gimd, dan zijn beleid, opvang, preventie en aanpak van ongewenste omgangsvormen en grensoverschrijdend gedrag binnen uw organisatie goed verzorgd én geborgd. Dit draagt bij aan een veilig werkklimaat en een goede sfeer op de werkvloer: belangrijke succesfactoren van de organisatie.

## Wilt u meer informatie over onze vertrouwenspersonen?

Neem dan contact op met het Snelverwijspunt van Zorg van de Zaak Netwerk via 088-277 88 01, [info@snelverwijspunt.nl](mailto:info@snelverwijspunt.nl) of kijk op [www.zorgvandezaak.nl](http://www.zorgvandezaak.nl).

## 3. Klachtencommissie Ongewenst Gedrag

Ongewenste omgangsvormen en grensoverschrijdend gedrag komt helaas maar al te vaak voor op de werkvloer. Het pesten van werknemers gebeurt regelmatig. Denk aan het systematisch leeghalen van postvakjes waardoor iemand bijvoorbeeld niet op de hoogte is van roosterwijzigingen en daardoor in de problemen komt. Of aan het valselijk beschuldigen van iemand. En natuurlijk hoort ook seksuele intimidatie onder de noemer grensoverschrijdend gedrag: van het maken van vervelende opmerkingen tot daadwerkelijk seksueel geweld.

### Wat doet een Klachtencommissie Ongewenst Gedrag?

Vanuit de Arbowet bent u als werkgever verplicht uw werknemers een veilige werkomgeving te bieden en hen zoveel mogelijk te beschermen tegen ongewenste omgangsvormen en grensoverschrijdend gedrag. Een Klachtencommissie Ongewenst Gedrag is een van de pijlers van uw beleid op dit gebied en bestaat uit een jurist, een psychosociaal deskundige, een secretaris en twee leden. Zij oordelen of de klacht over het grensoverschrijdend gedrag ontvankelijk is. Met andere woorden: staat de aard van de klacht in de klachtenregeling. Daarna volgt hoor en wederhoor, waarna de klacht al dan niet gegrond wordt verklaard. Ten slotte brengt de commissie advies uit aan bestuurders of directie van de organisatie. Zij zijn overigens niet verplicht zijn om dit advies op te volgen.

Om klachten goed af te handelen, is het van groot belang dat er in uw Klachtencommissie voldoende kennis en vaardigheden zijn op juridisch en psychosociaal gebied. Die kennis is niet altijd binnen uw eigen organisatie aanwezig. Bovendien is het wenselijk om voor ieder lid van de Klachtencommissie ook een vervangend lid beschikbaar te hebben.

### Kies voor een Klachtencommissie van Gimd...

U kunt een professional van Gimd opnemen als lid of vervangend lid van uw interne commissie. Dan bent u verzekerd van een psychosociaal deskundige. Onze professionals zijn ervaren bedrijfsmaatschappelijk werkers met een post-hbo-opleiding en hebben 'Vertrouwenspersoon ongewenste omgangsvormen' als specialisatie. Ze hebben ruime ervaring als vertrouwenspersoon en zorgen ervoor dat klachten over grensoverschrijdend gedrag professioneel en deskundig worden afgehandeld.

### ... of laat Gimd de volledige invulling van uw Klachtencommissie verzorgen

U kunt ook de volledige invulling van uw Klachtencommissie door Gimd laten verzorgen. Daarmee is de deskundigheid en onafhankelijkheid van uw commissie optimaal geborgd. De voordelen daarvan zijn:

- U hoeft geen eigen werknemers op te leiden voor het lidmaatschap van uw Klachtencommissie.
- De commissie beschikt over ruime kennis en ervaring, en houdt haar kennis op peil door intervisie, interne consultatie en deskundigheidsbevordering.
- U hoeft geen beroep te doen op de (schaarse) tijd van uw eigen werknemers.
- De commissie geeft een objectief advies dat recht doet aan de ingediende klacht, de klager en de aangeklaagde.



## Hoe ziet het contract eruit?

U betaalt aan het begin van de overeenkomst eenmalig voor ons introductiepakket. Dit pakket bestaat uit:

- Het beschikbaar stellen van een complete Klachtencommissie, bestaande uit een voorzitter, twee leden en een secretaris/notulist;
- Het voeren van een oriënterend gesprek door de voorzitter;
- De kennismaking met sleutelfiguren (bijvoorbeeld HR, OR, Arbo-coördinator);
- een screening van en advies over het bestaande beleid in relatie tot de Klachtencommissie;
- Het aanleveren van een voorlichtingsstuk voor gebruik binnen de organisatie.

Daarna betaalt u een vaste bijdrage per jaar, waarvoor we direct inzetbaar zijn. Jaarlijks krijgen mensen bijscholing en we evalueren samen aan het begin van het nieuwe jaar het voorgaande jaar. Als er sprake is van een klacht, dan factureren we de uren van voorzitter, leden en secretaris/notulist. Voor een aanvullende bijdrage kunt u dan ook gebruikmaken van een van onze locaties. Kiest u ook voor een van onze vertrouwenspersonen? Dan profiteert u van extra korting.

## 4. Toolkaart Pesten op het werk

De kosten van de gevolgen van pesten kunnen hoog oplopen. Niet alleen door uitval, maar ook doordat werkzaamheden moeten worden overgedragen. Dit betekent een hogere kans op een burn-out. Een handige toolkaart helpt om pesten op het werk te voorkomen. De toolkaart is gratis te downloaden op [www.gimd.nl](http://www.gimd.nl).

## Wilt u meer informatie over een Klachtencommissie Ongewenst Gedrag?

Neem dan contact op met het Snelverwijspunt van Zorg van de Zaak Netwerk via 088-277 88 01, [info@snelverwijspunt.nl](mailto:info@snelverwijspunt.nl) of kijk op [www.zorgvandezaak.nl](http://www.zorgvandezaak.nl).

## 5. (Pre-)mediation

Overal waar mensen samenwerken, kunnen spanningen ontstaan. Een goed gesprek biedt meestal de oplossing in dit soort gevallen. Maar soms lukt dat niet en dreigt de situatie uit de hand te lopen. Dan wordt het tijd voor conflictbemiddeling: het inzetten van pre-meditation of mediation.

### Wat houdt pre-meditation in?

Pre-meditation zetten we in wanneer leidinggevende en werknemer nog met elkaar in gesprek zijn. Maar de spanningen nemen toe en het lijkt erop dat ze er samen niet meer uit gaan komen. In een, twee of drie gezamenlijke gesprekken begeleidt onze pre-mediator de betrokkenen met behulp van de 'derde weg'-communicatiemethode van Stephen Covey. Het doel is niet het sluiten van een compromis, maar het samen vinden van een nieuw pad dat beter is dan beide partijen afzonderlijk van elkaar hadden bedacht.

### Wat houdt mediation in?

Mediation zetten we in wanneer leidinggevende en werknemer alleen via een buitenstaander met elkaar in gesprek zijn. Het conflict is zodanig geëscaleerd dat er juristen bij betrokken zijn. Mediation wordt uitgevoerd door onze geregistreerde mediator en start met aparte intakegesprekken met beide partijen. Daarna volgen enkele gezamenlijke gesprekken met leidinggevende, werknemer en mediator.

### Wat mag u van onze (pre-)mediator verwachten?

Onze (pre-)mediator is een onafhankelijke en oordeelvrije procesbegeleider die op betrokken wijze de communicatie tussen de betrokkenen in beweging zet. Dit voorkomt escalatie en beperkt de kans op verzuim.

### Wat leveren pre-meditation of mediation u op?

Na een succesvolle pre-meditation of mediation hebben leidinggevende en werknemer vanuit inzicht en begrip concrete afspraken gemaakt om de werkrelatie te verbeteren. Zo'n oplossing in de relatie onderling maakt ook dat re-integratietrajecten sneller verlopen. Mocht het de betrokkenen onverhoopt niet lukken om de onderlinge verschillen te overbruggen, dan geeft een (pre-)mediationstraject in ieder geval duidelijkheid over het vervolg.

## Wilt u meer informatie over pre-meditation of mediation?

Neem dan contact op met het Snelverwijspunt van Zorg van de Zaak Netwerk via 088-277 88 01, [info@snelverwijspunt.nl](mailto:info@snelverwijspunt.nl) of kijk op [www.zorgvandezaak.nl](http://www.zorgvandezaak.nl).

# Werkdruk en werkstress



Zorg van de Zaak

---

## 1. Trainingen en workshops Werkdruk en Werkstress

### Training Mentale veerkracht & werkstresspreventie

We leven in een drukke tijd. Niet alleen thuis, ook op het werk moet je van alles. Druk, druk, druk... Soms worden we zo geleefd door de waan van de dag, dat we vergeten dat we in de basis een keuze hebben: hoe wil ik hiermee omgaan?

Zijn uw werknemers benieuwd naar de draaiknoppen die hij of zij zijn of haar beschikking heeft om anders om te gaan met de drukte van alledag? En wil de werknemer graag leren hoe deze effectief in te zetten? Dan is de training Mentale veerkracht & werkstresspreventie geschikt.

Tijdens deze training krijgt de werknemer inzicht in de werking van het brein in relatie tot de invloed die jij zelf hebt op het omgaan met drukte. Onderwerpen die aan bod komen zijn:

- Urgentieverslaving
- Stressfysiologie
- De aan-uitknoppen & het brein
- Meditatie als vorm van hersenfitness

- De Emmers - waar zit de pijn?
- Oplossingsgerichte schaalmethodiek
- Hoe manage ik mijn balans en welzijn?
- Concrete stappen formuleren.

Als deelnemer wordt de werknemer bewuster van zijn of haar eigen gedrag, reflecteert op zijn of haar professionele rol en krijgt handvatten aangereikt om beter voor zichzelf te zorgen in een veeleisende, dynamische omgeving.

Het betreft een eendaagse training met een terugkomdag. Tijdens de terugkomdag bieden we, naast een verdieping op de eendaagse training, ook ruimte voor intervisie. Welke dingen hebben we uitprobeerde? Wat ging goed? Wat kan beter?

- Duur:** 1 dag, optioneel terugkomdag  
**Aantal:** maximaal 12 deelnemers  
**Door wie:** diverse trainers van Zorg van de Zaak

### Workshop Werk-privé balans

De workshop Werk-privé balans is voor de werknemer die werkt, zorgt, klust, huishoudt, werkt aan relaties, maar toch niet gelukkig is. We hebben het tegenwoordig niet gewoon druk, we hebben het druk, druk, druk. We willen carrière maken, onze partner aandacht geven, onze kinderen opvoeden, en er een boeiend sociaal leven op nahouden. Daarnaast werken we aan onze conditie, doen we vrijwilligerswerk en zijn we mantelzorger. Niet vreemd dat de balans tussen werk en privé soms helemaal zoek is.

Van belang is leren om te gaan met de druk om te presenteren én de juiste balans te vinden tussen werk- en zorgetaken en vrije tijd. Succesvol in balans betekent flexibel en assertief zijn, kunnen onderhandelen en kunnen omgaan

met spanning. Onderdelen die in deze workshop aan bod komen zijn:

- Keuzes maken in wat echt belangrijk is.
- Inzicht krijgen in energievreters en energiegevers.
- Welke vaardigheden zijn nodig? Bijvoorbeeld assertiviteit of onderhandelen.
- Prioriteiten en te maken keuzes.
- Uitleg WEB-model.
- Wat is stress, fysieke en mentale componenten, signalen van stress?
- Communicatie met de leidinggevende.

- Duur:** 1,5 tot 2 uur  
**Aantal:** maximaal 15 deelnemers  
**Door wie:** diverse trainers van Zorg van de Zaak

## Workshop 'In je kracht': een positieve manier van stressmanagement

Deze workshop richt zich op energiegevendende factoren op het werk met als doel om op een positieve, oplossingsgerichte en vooral interactieve manier verdieping te geven aan zingeving en bevlogenheid.

Werknemers ervaren dat het vergroten van energiebronnen in het werk veel effectiever is dan het sturen op taakeisen en andere factoren die leiden tot een verhoogde psychosociale arbeidsbelasting. We visualiseren wat er al bereikt is en wat we nog moeten bereiken. Hierbij werken we vanuit oplossingen of veranderingen in plaats vanuit problemen: wat is gewenst in plaats van wat is er mis? Focus ligt hierbij op vooruitgang: niet gericht op verklaringen, maar op hoe veranderingen in de goede richting gaan.

In de workshop komt aan de orde:

- Wat is er al bereikt in positieve zin?
- Waar krijgen de werknemers energie van en wat vreet energie?
- Hoe uit dit zich?
- Wat zijn de batterij-opladers en de gevolgen?
- Waar komt het werkplezier vandaan?
- Wat hebben de werknemers nodig om nog meer voldoening te halen uit hun werk?

**Duur:** 1,5 tot 2 uur

**Aantal:** maximaal 15 deelnemers

**Door wie:** diverse trainers van Zorg van de Zaak

## Diverse trainingen 'Mentale Veerkracht'- omgaan met veranderingen

Uit onderzoek (Steemers 2010, 2013) blijkt dat een van de belangrijkste voorspellers voor duurzame inzetbaarheid 'mentale veerkracht' is. Mentale veerkracht is het vermogen om in te spelen op nieuwe situaties, waarbij we er vanuit gaan dat verandering de enige constante is.

Omgaan met veranderingen klinkt heel simpel, maar in de praktijk kan het knap lastig zijn. Kijk maar eens om je heen, naar collega's, naar familie, hoe zie jij mensen reageren op een komende verandering zoals de receptioniste die

steeds meer digitale taken moet uitvoeren of de verzorgster die minder zorgtijd krijgt per cliënt? Mentale veerkracht heeft te maken met de (cognitieve) wendbaarheid van mensen, dus in hoeverre ben je in staat je gedachten en gedrag af te stemmen op een nieuwe situatie.

Wij bieden verschillende trainingen – zowel voor leidinggevend en als voor werknemers – gericht op het verhogen van mentale veerkracht.

## Workshop 'Mindfulness' - bewust kiezen hoe je omgaat met je energie

Ken je dat: je bent zo druk, je wordt als het ware geleefd, meegezogen in de waan van de dag? De tijd vliegt voorbij en als er een moment van rust is, denk je: als ik meer tijd heb, dan... Zolang er geen rare dingen gebeuren (kind ziek, moeder gevallen, collega met vakantie) gaat het allemaal net. We doen de dingen die we moeten doen en gaan daarbij van de ene activiteit over in de andere – of we doen meerdere dingen tegelijk! – van de ene gedachte naar de andere... meestal zonder echt stil te staan bij wát we nu eigenlijk aan het doen zijn en of dat is wat we willen doen. Maar zou dat ook anders kunnen? Beter zelfs misschien? Gezonder?

Maak kennis met de workshop Mindfulness, een vorm van breinfitness door meditatie, met bewezen effect op stressgerelateerde klachten. Ervaar de positieve invloed op het stressniveau, de concentratie, de mentale veerkracht en de effectiviteit.

Let op! Deze workshop bestaat ook in een uitgebreidere trainingsvariant.

**Duur:** 1,5 tot 2 uur  
**Aantal:** maximaal 15 deelnemers  
**Door wie:** Skils (onderdeel Zorg van de Zaak)

**Wilt u meer informatie over een training en workshop over werkdruk en werkstress?**

Neem dan contact op met het Snelverwijspunt van Zorg van de Zaak Netwerk via 088-277 88 01, [info@snelverwijspunt.nl](mailto:info@snelverwijspunt.nl) of kijk op [www.zorgvandezaak.nl](http://www.zorgvandezaak.nl).

## 2. Leefstijlactiviteiten

Net als in de topsport kunnen we op het werk alleen goed presteren als we topfit zijn. Zowel fysiek als mentaal. Fysieke fitheid is belangrijk bij fysiek zware beroepen. Het zorgt ervoor dat je minder kwetsbaar bent voor de fysieke belasting van het beroep dat je uitoefent. Ook bij beroepen die vooral mentale eisen stellen aan de werknemers, is een goede fysieke conditie belangrijk. Fysieke inspanning versterkt je immuunsysteem, verhoogt je bloedsomloop, waardoor ook je hersenen meer zuurstof krijgen en werkt als perfecte 'ontspanner' na een dag zware mentale arbeid. Werken aan je leefstijl is werken aan je weerbaarheid. Zorg van de Zaak Netwerk biedt u diverse workshops, trainingen en trajecten om de leefstijl van uw werknemers te verbeteren.

### Metingen

Wij bieden verschillende (gezondheids)metingen aan. Dit varieert van korte Health Checks tot uitgebreide PAGO-trajecten.

### Individuele leefstijlcoaching

Deze trajecten, uitgevoerd door onze leefstijlcoaches, zetten we bijvoorbeeld in als opvolging van de Health Check, maar ook als losstaand traject. Preventief of aanvullend op een behandeling. Denk aan de inzet van leefstijlcoaching aanvullend op een behandeling bij stressklachten.

### Groepsgewijze leefstijlcoaching

Dit is een uitgebreid leefstijltraject. Doel is een algehele verbetering van de leefstijl van de deelnemers. Focus ligt in het traject op gedragsverandering, het omzetten van goede voornemens naar daadwerkelijk leefstijlbevorderend gedrag. Uiteraard komen ook praktische zaken zoals gezonde voeding en beweegtips aan bod. Het traject duurt gemiddeld een jaar en bestaat uit ongeveer 10 bijeenkomsten. Het traject kunnen we incompany geven (als de locatie het toelaat) en anders regelen wij een locatie. In sommige gevallen spitsen we het traject toe op een specifiek leefstijlthema, bijvoorbeeld voeding. Dit is geheel afhankelijk van uw wens en de wens van de deelnemers.

### Themagerichte leefstijlcoaching:

Zie groepsgewijze leefstijlcoaching. Aanvullend daarop bieden wij een traject Stoppen met Roken aan. Dit traject duurt 12 maanden en wordt uitgevoerd door de longartsen van het Rode Kruis Ziekenhuis (onderdeel Zorg van de Zaak Netwerk) samen met bedrijfsartsen van Zorg van de Zaak. Het is het meest succesvolle stoppen met roken programma van Nederland. Vraag de uitgebreide informatiebrochure over dit traject bij ons aan.

### Curatieve interventies

Wij bieden diverse curatieve trajecten aan gericht op leefstijlthema's. Zo bieden wij via Rodersana verslavingszorg en via Co-eur hulp aan mensen met overgewicht als gevolg van een eetstoornis. Beide bedrijven zijn ook onderdeel Zorg van de Zaak Netwerk. Deze trajecten worden veelal vergoed door de zorgverzekeraar, afhankelijk van de diagnose en het benodigde behandeltraject. In sommige gevallen wordt een eigen bijdrage gevraagd.

### Diverse workshops en lezingen

Wij bieden diverse workshops en lezingen aan over leefstijlthema's. Het gaat om workshops en lezingen van een tot anderhalf uur. Vraag de uitgebreide informatiefolder over deze workshops en lezingen bij ons aan.

**Wilt u meer informatie over leefstijlactiviteiten? Of over de mogelijkheden op maat? Wij gaan graag met u in gesprek.**

Neem dan contact op met het Snelverwijspunt van Zorg van de Zaak Netwerk via 088-277 88 01, [info@snelverwijspunt.nl](mailto:info@snelverwijspunt.nl) of kijk op [www.zorgvandezaak.nl](http://www.zorgvandezaak.nl).

## 3. Individuele begeleiding

### Omgaan met stress

#### Voor een gezonder leven

Stress, het hoort bij het leven en dus ook bij het werk. Een lichte vorm van stress is gezond: spanning is een stimulans om beter te presteren en om ons beter te concentreren. Het stimuleert de daadkracht en de creativiteit. Te veel stress kan echter schadelijk zijn. Te veel spanning gedurende langere tijd verlamt uw werknemers en leidt ertoe dat ze minder goed functioneren. Stress kan ook de oorzaak zijn van lichamelijke klachten. Uw mensen kunnen er dus echt ziek van worden. Vandaar dat het belangrijk is om de symptomen van stress te herkennen en op een juiste manier met stress om te gaan. Maar hoe herken je die symptomen en wat moet je doen als je er last van hebt? Gelukkig kunnen we leren hoe we moeten omgaan met stress, waardoor we beter kunnen functioneren.

#### De bedrijfsmaatschappelijk werker helpt bij het omgaan met stress

Onze bedrijfsmaatschappelijk werkers bieden professionele begeleiding bij het verminderen van stressklachten. Zij delen ideeën en tips om beter met stress om te gaan en richten zich op het voorkomen van een burn-out. In het begeleidingstraject besteden we onder andere aandacht aan het ontstaan van stress, het (h)erkennen ervan en van de signalen die op stress wijzen, de invloed die het hebben van stress heeft op je lichaam en je functioneren, en wat te doen tegen stress. Ook het zoeken naar en het vinden van de balans tussen werk en privé – het evenwicht tussen inspanning en ontspanning – speelt een rol bij de aanpak van stress.

#### Wat te doen tegen stress als gevolg van veranderingen?

Gek genoeg is verandering de enige constante in ons leven. Veranderingen in organisaties vragen vrijwel altijd om veranderingen van mensen. Voor veel van uw werknemers is dat niet altijd even gemakkelijk, want

veranderingen betekenen onzekerheid en onduidelijkheid, terwijl mensen juist graag weten waar ze aan toe zijn. Het gevolg is, dat dit stress oplevert. Dus is het goed om te weten hoe je mentaal veerkrachtig blijft in een voortdurend veranderende omgeving. En om inzicht te hebben in het effect van je gedrag tijdens zo'n verandering. De bedrijfsmaatschappelijk werker kan daarbij helpen. Hij of zij spiegelt het gedrag van uw werknemer om zo inzicht te geven in het effect daarvan. Ook onderzoekt hij of zij of er sprake is van mentale drempels die de werknemer moet overwinnen om beter met de verandering om te gaan. Sleutelwoorden tijdens dit begeleidingstraject zijn: proactiviteit, het nemen van verantwoordelijkheid en het ontwikkelen van een groei-mindset.

### Behandeling

Als uit advies van het Onderzoek en Advies (O&A) blijkt dat het nodig is, dan biedt Skils (onderdeel van Zorg van de Zaak Netwerk) individuele behandeling aan. De behandeling is in principe kortdurend en wordt uitgevoerd door onze (GZ-)psychologen. De behandeling start na ontvangst van het schriftelijk akkoord op het Doel en Adviesplan.

Oplossingsgerichte en cognitieve gedragstherapie zijn twee vormen van behandeling die Skils geïntegreerd toepast. De duur van de behandeling is afhankelijk van de hulpvraag en de aard en ernst van de psychische klachten. Skils helpt u om het gestelde doel te bereiken. Dit kan als u gemotiveerd bent en letterlijk en figuurlijk in beweging komt; de regie over uw eigen leven pakt. Het doel van de behandeling is het verminderen van de klachten en versterking van competenties en nieuwe gewoontes. We richten ons hierbij vooral op uw persoonlijke stijl en hoe u omgaat met stressoren en gebeurtenissen in uw leven.



## Driegesprek met de leidinggevende

Uit onderzoek is gebleken, dat betrokkenheid van de werkgever bij het behandeltraject bij psychische klachten leidt tot versneld herstel van functioneren. Skils biedt deze mogelijkheid standaard aan. Tijdens de behandeling vindt er een driegesprek plaats. Tijdens dit driegesprek bespreken we welke verbeteringen al zichtbaar zijn en op welke punten aanscherping nodig is. Belangrijk is dat alle partijen hierin een bijdrage leveren, zowel de cliënt, de psycholoog als ook de leidinggevende.

## Evaluatie

Na de laatste sessie evalueren we de behandeling. Hiervoor vult u nogmaals een vragenlijst in, die u ook bij aanvang van de behandeling heeft ingevuld. Zo krijgt u inzicht in wat de verbeterpunten zijn ten opzichte van de eerste sessie en bespreken we hoe u terugval kunt voorkomen. Deze bevindingen leggen we vast in de eindevaluatie, die we met uw toestemming ook naar uw leidinggevende sturen. Bij de eindevaluatie vragen we u ook een tevredenheidsmeting over de inzet van Skils in te vullen.

## Wilt u meer informatie over het leren omgaan met stress?

Neem dan contact op met het Snelverwijspunt van Zorg van de Zaak Netwerk via 088-277 88 01, [info@snelverwijspunt.nl](mailto:info@snelverwijspunt.nl) of kijk op [www.zorgvandezaak.nl](http://www.zorgvandezaak.nl).

## 4. Metingen en onderzoeken

### Medewerkerstevredenheidsonderzoek (MTO)

Tevreden werknemers zorgen voor een prettige sfeer, een hogere productiviteit en een klantvriendelijke benadering. Dit alles komt de bedrijfsvoering ten goede. Het medewerkerstevredenheidsonderzoek geeft u als werkgever inzicht en leidt tot concrete adviezen.

Het MTO stemmen we af op de wensen, plannen en doelen van uw organisatie. De thema's en vragen stellen we samen met u vast. Ook de aankondiging van het MTO doen we gezamenlijk. Vervolgens wordt het MTO uitgezet. Uw werknemers kunnen de vragen online beantwoorden.

De vragenlijst bevat:

- Een 50-tal gevalideerde vragen over organisatiekenmerken, gebaseerd op het empirisch getoetste WEB-model. WEB staat voor Werkstressoren, Energiebronnen en Beleving.
- Een 45-tal vragen over mentale veerkracht.
- Een 15-tal vragen over onderscheidend leiderschap.
- Organisatiespecifieke vragen kunnen worden toegevoegd.

### Gezondheidsspiegel

Uw werknemers vormen het hart van uw organisatie. Het is belangrijk dat zij optimaal (blijven) functioneren. Zowel op het werk, als thuis. Maar wat als de gezondheid wordt verstoord? Plezier in het werk en het leven kunnen daarvoor aanzienlijk verminderen. Dit heeft ook gevolgen voor uw organisatie. Met de Gezondheidsspiegel maken we het belang om te werken aan de gezondheid en inzetbaarheid van uw werknemers zichtbaar.

De vragenlijst, genaamd de Gezondheidsspiegel, is een meetinstrument, dat werknemers als het ware een spiegel voorhoudt door de eigen gezondheid en inzetbaarheid in kaart te brengen. Als werkgever kunt u deze test als peilstok voor de vitaliteit en inzetbaarheid van uw werknemers gebruiken.

### Meting Mentale Veerkracht

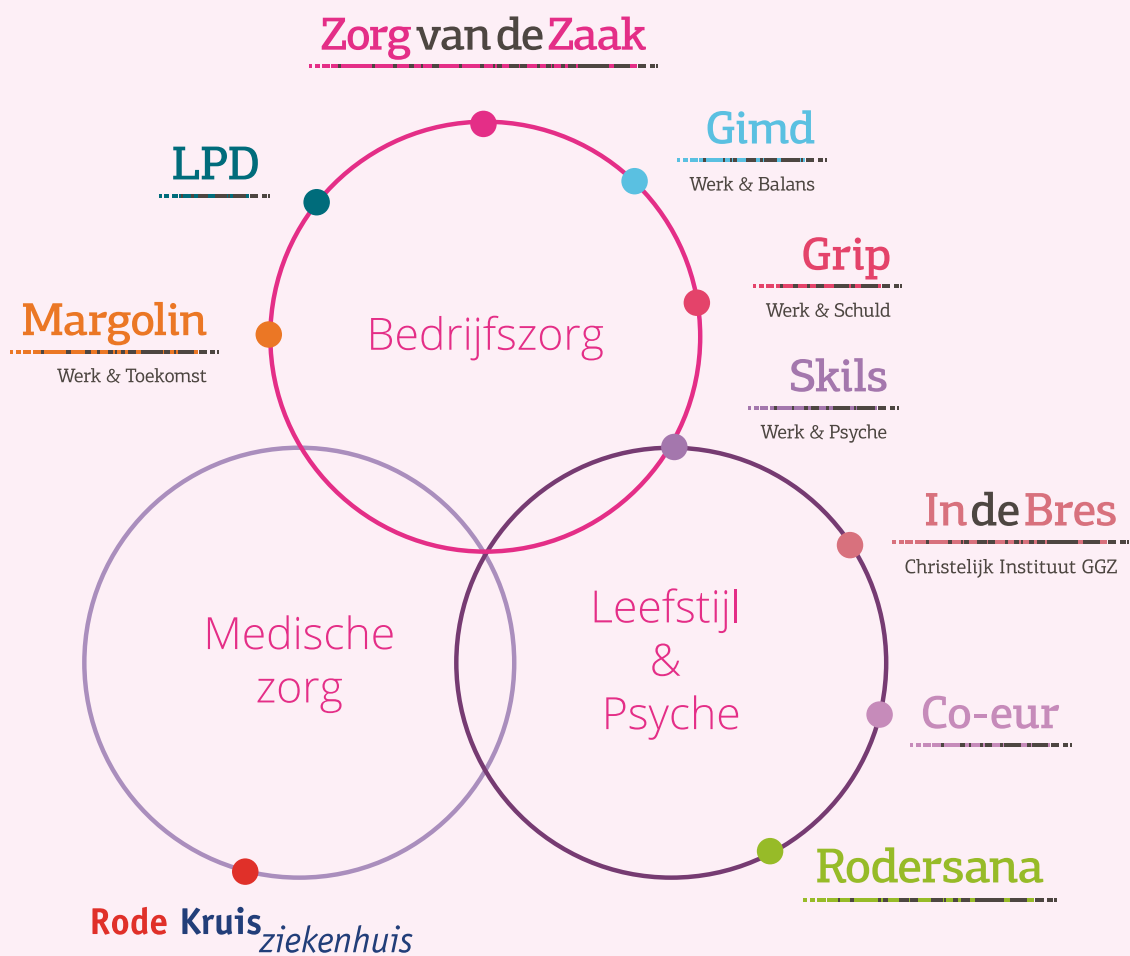
De meting mentale veerkracht is een onderzoek met online evidence-based vragenlijst. Het onderzoek bestaat uit verschillende vragen over mentale veerkracht als voorspeller van duurzame inzetbaarheid. Als alle vragen beantwoord zijn, ontvangt de werknemer een individuele

terugkoppeling. In deze individuele terugkoppeling staat aangegeven hoe de eigen mentale veerkracht zich verhoudt tot de referentiegroep. Ook krijgt de werknemer tips over welke onderdelen hij of zij zou kunnen verbeteren.

## Wilt u meer informatie over metingen en onderzoeken?

Neem dan contact op met het Snelverwijspunt van Zorg van de Zaak Netwerk via 088-277 88 01, [info@snelverwijspunt.nl](mailto:info@snelverwijspunt.nl) of kijk op [www.zorgvandezaak.nl](http://www.zorgvandezaak.nl).

## Onze dienstverlening



## Andere wensen?

Mocht u een andere wens hebben voor een activiteit op het gebied van mentale weerbaarheid tegen werkstress, werkdruk en grensoverschrijdend gedrag op de werkvloer, dan kunt u hierover met ons overleggen. Er zijn veel maatwerkopties mogelijk. Neem contact met ons op. Wij staan u graag te woord.

## Zorg van de Zaak

Snelverwijspunt  
Postbus 30514  
3503 AH Utrecht  
088 - 277 88 01  
[info@snelverwijspunt.nl](mailto:info@snelverwijspunt.nl)  
[www.zorgvandezaak.nl](http://www.zorgvandezaak.nl)