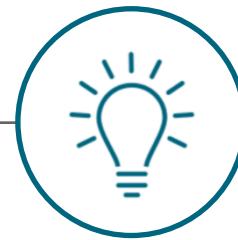


Oktober 2018



Stress coaching

Dit is de beschrijving van een pilot die is uitgevoerd door Florence in het kader van het project 'Samenwerken aan Duurzame Inzetbaarheid', dat liep van april 2017 tot en met september 2018. Deze beschrijving bestaat uit 2 delen. Het eerste deel is opgesteld bij de start van de pilot, en het tweede deel dat is opgesteld aan het eind van de pilot.

Deel 1: startbeschrijving

Achtergrond en ambitie

Florence wil de komende jaren langzaam de draai maken van reactief naar preventief verzuimbeleid. Hiervoor is een visiestuk geschreven: Florence FIT. Het doel van deze visie is om met medewerkers vroegtijdig in gesprek te komen over welzijn, vitaliteit en gezondheid. Daarbij werkt Florence naar een cultuur toe waar preventief met je gezondheid bezig zijn gemeengoed is geworden.

Stress is in de gezondheidszorg momenteel een belangrijk onderwerp. Het leidt vaak tot verzuim terwijl dit deels te voorkomen is door tijdig met elkaar in gesprek te zijn. Als pilot wordt daarom een stresscoach ingezet om de drempel om 'hulp' te vragen verkleind. Tevens werkt het mee aan het creëren van de gewenste cultuur.

Doel pilot

Hoofddoel is het voorkomen of verkorten van verzuim door vroegtijdig met medewerkers in gesprek te komen.

Andere belangrijke subdoelen daarbij zijn:

- Verlaging werkstress (een traject is succesvol als een medewerker de aangereikte praktische tools en tips kan toepassen en minder stress (in het werk) ervaart)
- Verlaging van de drempel om weer aan het werk te gaan of de re-integratie-uren uit te breiden.
- Daar waar geen leidinggevende is, vinden medewerkers het vaak prettig om met een neutrale gesprekspartner af te stemmen en knelpunten in het werk te bespreken.

Activiteiten en planning

Centraal in de pilot staat het voeren van persoonlijke (1-op-

1) gesprekken met medewerkers die stress ervaren. Het gaat hier concreet om de volgende onderdelen die daarbij aan bod komen:

- Het voeren van een intake om de hulpvraag te achterhalen
- Bepalen van een plan van aanpak
- Het geven van adviezen om stress te reduceren middels praktische opdrachten
- Evalueren van de uitvoering van de opdrachten
- Afsluitend gesprek met eventuele overdracht of afsluiting traject
- Nazorg in de vorm van belafspraken

Deelnemers

Alle medewerkers van Florence die constante stressklachten ervaren welk effect heeft op de uitvoering van het werk kunnen zich aanmelden voor een coachinggesprek.

Aanmelden gebeurt direct door de medewerker zelf bij de stresscoach. Eventueel kan hij/zij het ook regelen via de bedrijfsarts, leidinggevende of verzuim coördinator. Echter in beide gevallen zal de medewerker het contact moeten leggen voor het maken van een afspraak.

Er wordt sterk gebruik gemaakt van (interne) mond-tot-mond reclame: het is de bedoeling dat bedrijfsartsen, managers en collega's (die hebben deelgenomen) doorverwijzen naar de mogelijkheid tot een gesprek. De verwijzers zijn persoonlijk hierover geïnformeerd. Tevens is de HR adviseur, als gesprekspartner voor de leidinggevende, een informatiebron.

Het is de verwachting dat 80 medewerkers worden begeleid tijdens de pilot.

Deel 2: terugblik op resultaten en verloop pilot

Realisatie doel

Doel van het project was het voorkomen of verkorten van verzuim door vroegtijdig met medewerkers in gesprek te komen. Over de periode van het begin van het project tot nu zien we Florence breed een verlaging van het ziekteverzuim. Dit is toe te rekenen aan diverse initiatieven die we als organisatie hebben genomen om het verzuim te verlagen.

De stress coaching (primair gericht op werkstress) is één van de interventies. Onze ervaring heeft geleerd dat door stress coaching als interventie in te zetten het proces tot herstel kunt versnellen of eventuele uitval kunt voorkomen. Omdat er meerdere factoren invloed hebben, is het lastig om het effect van stress coaching hierin te isoleren.

Effecten pilot

- Door directe feedback en adviezen, het zich gehoord voelen en door met de praktische opdrachten aan de slag te gaan, is op korte termijn een gedragsverandering zichtbaar.
- Deze gedragsverandering heeft een positief effect op het herstel of leidt juist tot het voorkomen van verzuim. Dit heeft direct effect op de het verzuim van de organisatie.
- Door de gedragsverandering leren de deelnemers om

in toekomstige gelijksoortige situaties de eerder aangereikte tools weer te gebruiken. Hierdoor wordt herhaling van stressklachten verkleind.

- Inmiddels zien we dat in de organisatie een brede bekendheid is ontstaan t.a.v. stresscoaching.

Impact op organisatie

Ondanks de positieve ervaring is structurele verankering van de inzet van deze coach binnen Florence nog onderwerp van discussie.

Succesfactoren en geleerde lessen

- Laagdrempeligheid is belangrijk. Zorgen dat medewerkers snel terecht kunnen bij de stresscoach.
- Daarnaast zorgt de praktische aanpak voor een snel merkbaar effect bij de medewerker, waardoor de motivatie om te veranderen groot is.
- Het is goed om regelmatig kenbaar te maken dat de stress coaching voor iedereen toegankelijk is.
- Er is één stresscoach. Het leerpunt is om bij deze persoon ruimte in de agenda te houden, zodat een medewerker op korte termijn een afspraak kan maken.