Richtlijnen stress-sensitief werken voor managers

Manager – professional interactie

© Marivonne de Groot & Peter Wesdorp (2023)

Strategisch en visionair leiderschap

- Draag de missie en visie op SSW uit: Zorg dat je helder kunt uitleggen op welk vraagstuk SSW een antwoord is en wat de beoogde resultaten van SSW zijn.
- Spreek af hoe afgesproken productietargets en betekenisvolle resultaten worden bereikt.
- Ga op zoek naar (ongeschreven) regels die belemmerend zijn voor het open communiceren over de kwaliteit van dienstverlening en onderlinge samenwerking .
- Motiveer medewerkers om voor inwoners het verschil te maken.
- 'Practice what you preach': stel vragen, coach, vraag om feedback en laat zien dat fouten maken mag.

Operationeel beheer

- Communiceer helder wat de doelstellingen van SSW zijn, bij wie en hoe SSW wordt ingezet.
- Vertaal de missie en visie in een heldere en congruente strategie.
- Stuur professionals zowel aan op kwaliteit van dienstverlening als op het effectief managen van de caseload door correcte uitvoering van werkprocessen:
  - Bepaal welke inwoners op welke momenten meer en minder intensief worden begeleid (maatwerk).
  - Kies prestatie-indicatoren die aansluiten op de principes van SSW.
  - Bied en manage de hulpmiddelen om de visie en missie te verwezenlijken.

Ontwikkelingsbegeleiding van professionals

- Zorg dat professionals zich veilig genoeg voelen om (afwijkende) ideeën te delen, vragen te stellen en fouten toe te geven (psychologische veiligheid).
- Bedien professionals in hun behoefte aan autonomie, betrokkenheid en competentie:

LAAT PROFESSIONALS ZOVEEL MOGELIJK AUTONOMIE:

- Geef professionals vertrouwen en regelruimte om inwoners verder te helpen.
- Stel kaders: communiceer duidelijk in welke omstandigheden welke regels gelden en/of hulptools worden ingezet.
- Zorg dat je weet in hoeverre professionals werken conform dit kader. Als dit niet het geval is, denk dan na over zo 'licht' mogelijke maatregelen om dit alsnog te realiseren (vermijd voortijdige of onnodige escalatie).
- Houd er rekening mee dat professionals gestelde kaders als onveilig kunnen ervaren. Probeer dit bespreekbaar te maken.

TOON JE BETROKKEN BIJ PROFESSIONALS:

- Ga bij jezelf te rade hoeveel vertrouwen je in jouw professionals hebt en waarom.
- Ga bij jezelf te rade hoeveel vertrouwen je denkt dat de professionals in jou hebben en waarom.
- Kijk wat je zelf kunt doen om het vertrouwen van de professionals te bestendigen of te vergroten.
- Stimuleer de betrokkenheid van professionals bij de organisatie en inwoners.

ONDERSTEUN PROFESSIONALS IN HUN FUNCTIONEREN (COMPETENTIE):

- Zorg dat professionals zijn bijgeschoold in psychologie en sociaal-maatschappelijk werk.
- Ondersteun professionals bij het zich eigen maken van stress-sensitief werken (o.a. door herhaaldelijk trainen, meekijken met ervaren collega's, intervisie, helpdesk, etc.).
- Geef het goede voorbeeld door inzet van motiverende gesprekstechnieken.

Houd rekening met de volgende valkuilen

SSW zien als 'knuffelbeleid' waarbij inwoners vrijblijvend aan persoonlijke doelen werken

SSW is zacht op de persoon, hard op het gedrag en helder over de regels. De focus ligt op het bereiken van resultaten o.h.g.v. werk en participatie binnen wettelijke, niet-vrijblijvende kaders.

Denken dat SSW een kant-en-klare interventie is

SSW is een methodiek om o.a. het eigen, bestaande handelingsrepertoire van managers en professionals uit te breiden zodat de kwaliteit van de begeleiding van inwoners verbetert.

Stress-sensitief werken is een methodische benaderingswijze die erop gericht is om inwoners die in een dynamiek van chronische (geld)stress leven te ondersteunen bij het zo zelfredzaam en duurzaam mogelijk bereiken van voor hen belangrijke doelen op het gebied van werk en participatie.

Beïnvloedende factoren stress-sensitief werken



Kernfuncties leiderschap

