

Achtergrondinformatie

Bespreekbaar maken van psychosociale risico's



Inhoud

| | |
|---|-----------|
| 1. Achtergrondinformatie | 3 |
| 1.1. Inleiding | 3 |
| 1.2. Psychosociale risico's (PSR's) | 3 |
| 1.2.1. Definitie | 3 |
| 1.2.2. Psychosociale risico's vaststellen | 4 |
| 1.2.3. De 5 A's | 4 |
| 1.2.4. Gevolgen van psychosociale risico's | 5 |
| 1.2.5. Werkdruk als belangrijke risicofactor | 6 |
| 1.3. Actiemiddelen voor de werknemers | 7 |
| 1.3.1. Binnen de onderneming of de organisatie | 7 |
| 1.3.2. Buiten de onderneming, de organisatie | 8 |
| 1.4. Actiemiddelen voor werkgever | 9 |
| 2. Bronnen | 9 |
| 3. Bijlage | 10 |

1. Achtergrondinformatie

1.1 Inleiding

Een open gesprek over de werksituatie tussen werkgever en werknemer blijkt in België nog steeds geen evidentie. Vooral de thema's stress en werkdruk zijn nog vaak moeilijk bespreekbaar.

Psychosociale aandoeningen, zoals een depressie of een burn-out, vormen een reëel probleem. Volgens het RIZIV is er een toename van 39,23% van langdurige burn-outs en depressies in 4 jaar. Wie een burn-out heeft, blijft bovendien almaar vaker langdurig thuis.

Veel mensen zijn zich bewust van het risico op een burn-out. Die herkenning is essentieel in het kader van preventie.

Burn-out in België: De cijfers



Wat er misloopt op het werk:



Meest genoemde oorzaken:



1.2 Psychosociale risico's (PSR's)

1.2.1 Definitie

Psychosociale risico's op het werk worden gedefinieerd als :

“De kans dat een of meerdere werknemers psychische schade ondervinden die al dan niet kan gepaard gaan met lichamelijke schade, ten gevolge van een blootstelling aan de elementen van de arbeidsorganisatie, de arbeidsinhoud, de arbeidsvoorwaarden, de arbeidsomstandigheden en de interpersoonlijke relaties op het werk (5A's), waarop de werkgever een impact heeft en die objectief een gevaar inhouden.”

Psychosociale risico's omvatten ook ongewenst grensoverschrijdend gedrag op het werk (OGGW), met name pesterijen, ongewenst seksueel gedrag en geweld.

Volgende signalen kunnen erop wijzen dat een werknemer zich niet goed voelt op het werk:

- De werknemer gedraagt zich 'anders' dan gewoonlijk: wordt stiller of begint juist meer te praten, lijkt zonder aanwijsbare reden minder geïnteresseerd in het werk, enz.
- De werknemer is regelmatig afwezig wegens ziekte.
- De werknemer gedraagt zich cynisch (door woorden of daden).
- De werknemer vertoont vermijdingsgedrag tegenover zijn leidinggevende.

Bron: werk.belgie.be/nl/nieuws/onderzoek-naar-burn-out-de-belgische-bevolking

1.2.2 Psychosociale risico's vaststellen

Een risicoanalyse geeft een beeld van wat goed en minder goed loopt in de organisatie. Bij een risicoanalyse naar psychosociale risico's worden alle oorzaken die stress op het werk kunnen veroorzaken en ervaringen met conflicten, pesten en ongewenst seksueel gedrag in kaart gebracht.

De risicoanalyse naar psychosociale risico's is wettelijk verplicht en vormt onderdeel van de algemene risicoanalyse, waarbij er tevens wordt gekeken naar andere risico's, zoals veiligheid en ergonomie. Aan de hand van de risicoanalyse kan er dan een actieplan opgesteld worden om deze oorzaken aan te pakken (ook wel preventiemaatregelen genoemd).

De risicoanalyse verzamelt informatie over:

- De gevaren (de 5 A's): zie. 1.2.3.
- Psychische schade (burn-out, angsten, slaapproblemen, posttraumatische stress, ...).
- Lichamelijke schade (verhoogde bloeddruk, hartkloppingen, maag- en darmklachten, ...).
- Werkstress, conflicten en ongewenst gedrag op het werk.

De SOBANE-strategie is één van de methodes voor een doeltreffend en duurzaam preventiebeleid in de ondernemingen. Die strategie wordt gratis aangeboden en verspreid door de Algemene Directie Humanisering van de Arbeid van de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg en werd ontwikkeld met de steun van het Europees Sociaal Fonds. Meer informatie is terug te vinden op

werk.belgie.be/sites/default/files/nl/modules_pages/publicaties/document/strategie_sobane/stategie-sobane-ned.pdf

1.2.3 De 5 A's

Om problemen te voorkomen is het in eerste instantie belangrijk als organisatie en als leidinggevende om te werken aan welzijn op het werk. Zo kan je als bedrijf heel wat inspanningen leveren op de 5 A's om problemen te voorkomen.

01

Arbeidsinhoud = wat je moet doen

- Te veel werk, te hoog werktempo
- Te moeilijk werk, te veel verantwoordelijkheid
- Te eenvoudig werk, monotoon werk
- Te weinig werk, te weinig afwisseling, verveling
- Onduidelijke, tegenstrijdige taakeisen

02

Arbeidsomstandigheden = fysische, fysieke en materiële omstandigheden

- Chemische stoffen, straling, besmettingsgevaar, lawaai, verlichting, temperatuur, ventilatie en luchtvochtigheid
- Gevaarlijke situaties, zwaar werk, onvoldoende hygiëne
- Ontbreken van hulpmiddelen en/of van persoonlijke beschermingsmiddelen
- Werkhouding

03

Arbeidsvoorwaarden = wat contractuele is afgesproken

- Werk- en rusttijdregeling
- Lage beloning, stukloon, premieloon
- Weinig loopbaanmogelijkheden
- Werkonzekerheid, preciaire contractvormen

05

Arbeidsorganisatie = de organisatiestructuur (horizontaal - verticaal)

- Wijze van taakverdeling
- Werkprocedures
- Beheersinstrumenten
- Managementstijl
- Algemeen beleid

04

Arbeidsverhoudingen = relaties met collega's, leiding, sociale verhoudingen

- Slechte wijze van leidinggeven, te weinig zeggenschap
- Slechte onderlinge relaties op het werk
- Onvoldoende sociale ondersteuning
- Ongewenste intimiteiten, pesten, discriminatie



1.2.4 Gevolgen van psychosociale risico's

Psychosociale risico's hebben negatieve gevolgen voor de gezondheid en veiligheid van werknemers, en bij uitbreiding voor ondernemingen en de hele samenleving. Wanneer iemand zich niet goed in zijn of haar vel voelt op het werk, zal dit onvermijdelijk gevolgen hebben, niet alleen voor de persoon, maar ook voor het werk en de collega's.

1.2.4.1 De gevolgen voor de werknemer

De werknemer kan emotionele, gedrags- of lichamelijke symptomen vertonen, bijvoorbeeld:

- slaapproblemen,
- drugs- of alcoholmisbruik,
- rugpijn,
- migraine,
- depressie,
- conflicten,
- burn-out,
- pesterijen,
- gewelddadigheid,
- verhoogde bloeddruk,
- ...

Afhankelijk van de persoon kunnen deze symptomen zich op verschillende manieren en in uiteenlopende situaties uiten. Werknemers kunnen ook onbewust signalen vertonen die erop wijzen dat ze zich niet goed voelen:

- verstrooid zijn,
- een afwezige indruk maken,
- stiller zijn dan gewoonlijk of juist meer gaan praten,
- meer roken of meer alcohol drinken,
- zich afzonderen,
- in conflict raken met collega's,
- ...

Naast negatieve gevolgen voor de persoon zelf (hoofdpijn, slapeloosheid, stress, piekergedrag, huilbuien, ...) heeft dit ook gevolgen voor de onderneming. Psychosociale risico's kunnen ook de interpersoonlijke relaties verstoren, op het werk of thuis en kunnen leiden tot een gebrek aan motivatie en arbeidsongeschiktheid.

1.2.4.2 De gevolgen voor de ondernemingen

De gevolgen van psychosociale risico's vind je in alle beroepssectoren. Ze leiden tot aanzienlijke economische kosten. Veel voorkomende gevolgen zijn bijvoorbeeld:

- ziekteverzuim,
- een hoog personeelsverloop,
- arbeidsongevallen,
- beroepsziekten,
- een daling van de productiviteit,

- een verslechtering van het sociale klimaat,
- slechte kwaliteit van de producten of diensten,
- stakingen,
- aantasting van het imago van de onderneming,
- ...

1.2.4.3 De gevolgen voor de samenleving

Psychosociale risico's brengen ook aanzienlijke kosten voor de samenleving met zich mee. Het aantal langdurig zieken blijft immers toenemen. Studies bevestigen het groeiende verband tussen stress en ziekteverzuim. Stress zou verantwoordelijk zijn voor 50 tot 60% van het ziekteverzuim. Die brengen onverbiddeijk hoge kosten met zich mee, direct én indirect:

- het opvangen van het absentieïsme en het personeelsverloop,
- de vervanging van medewerkers en het inwerken van (tijdelijke) werkkrachten,
- arbeidsongevallen,
- beroepsziektes,
- de afname van de productiviteit door gebrek aan motivatie,
- de vermindering van de kwaliteit van jouw producten en/of diensten, de aantasting van het imago van jouw onderneming.

1.2.5 Werkdruk als belangrijke risicofactor

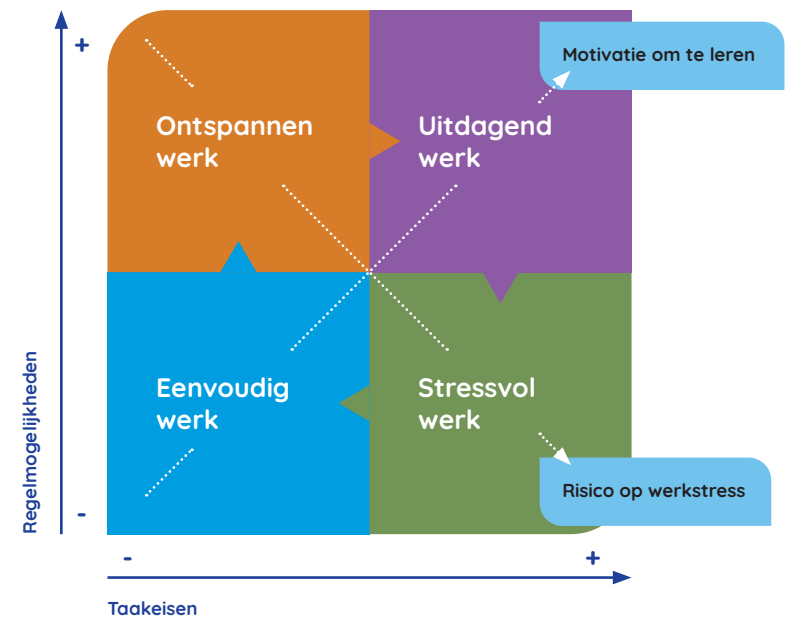
Een hoge werkdruk is één van de belangrijkste redenen waarom medewerkers vrezen voor een burn-out. Mensen die vinden dat ze moeten inboeten aan kwaliteit omdat ze hun werk niet rond krijgen, zijn ook effectief vatbaarder voor psychosociale aandoeningen.

Het Demand-Controlmodel van Karasek geeft aan dat hoge

psychische belasting niet enkel veroorzaakt wordt door hoge taakeisen (demands), maar ook door de beperkte regelmogelijkheden (control) die een job biedt. Taakeisen omvatten het werktempo, de tijdsdruk, de vereiste beschikbaarheid, de mate waarin werk mentaal of fysiek inspannend is, enzovoort.

De regelmogelijkheden wijzen op de vrijheid die iemand heeft om het eigen werk te sturen en te plannen. De mate waarin iemand zijn werk zelf kan regelen, bepaalt of die medewerker met de werkdruk kan omgaan of niet. Meer sturingsmogelijkheden maken het werk uitdagender. Minder daarvan verhoogt de kans op werkstress.

Het model van Karasek onderscheidt vervolgens vier soorten werk. In dit model is 'Uitdagend werk' het ideaalbeeld, en dus de situatie waarnaar elke medewerker begeleid moet worden.



Bron: www.serv.be/stichting/publicatie/werkbaar-werk-en-jobtypes-karasek

1.3 Actiemiddelen voor de werknemers

1.3.1 Binnen de onderneming of de organisatie

1.3.1.1 De leden van de hiërarchische lijn vb. Werkgever, werfleider, leidinggevende, personeelsverantwoordelijke, ...

Het zijn de eerste personen tot wie men zich kan richten in geval van moeilijkheden in verband met het werk. Zij moeten attent blijven voor de signalen die zouden kunnen wijzen op de aanwezigheid van een psychosociale problematiek. In dit geval moet het lid van de hiërarchische lijn toezien op de vroegtijdige behandeling van deze laatste. Hij/zij kan helpen om het probleem te begrijpen en het op te lossen. Dat betekent niet dat leidinggevendenden zelf alle conflicten en alle leed in verband met het werk moeten oplossen, maar ze moeten luisteren en de werknemers op de hoogte brengen van de alternatieven die bestaan om ze aan te pakken.

1.3.1.2 De vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon is een centrale figuur bij het opsporen van problemen die kunnen leiden tot extreem gedrag en het omgaan met ongewenste gedragingen.

De vertrouwenspersoon wordt aangesteld door de onderneming en bekleedt deze functie naast zijn/haar gebruikelijke functie. Aangezien die persoon meestal deel uitmaakt van de onderneming, heeft hij/zij een uitgebreide kennis van de interne werking. De vertrouwenspersoon is beschikbaar 'in eerste lijn' in geval van relationeel leed op het werk (conflicten, pesterijen, ...). Hij/zij informeert, luistert, adviseert en helpt de werknemers om een oplossing te vinden voor een problematische situatie.

Op verzoek kan hij/zij een verzoening tussen de verschillende partijen organiseren of een derde laten tussenkomen. De vertrouwenspersoon is bevoegd voor alle psychosociale risico's op

het werk, maar enkel voor het informele gedeelte.

Het is niet verplicht om een vertrouwenspersoon aan te stellen, maar als er in de onderneming iemand wordt aangesteld, moet zijn/haar naam in het arbeidsreglement vermeld staan. Meer informatie over het statuut en de rol van de vertrouwenspersoon is terug te vinden op onderstaande website:

werk.belgie.be/nl/themas/welzijn-op-het-werk/psychosociale-ricos-op-het-werk/rol-en-statuut-van-de-actoren-3



Vertrouwenspersoon Intern

Naam:

Tel.:

E-mail:

1.3.1.3 De preventieadviseur psychosociale aspecten

Dat is een expert die de werkgever adviseert om psychosociale risico's op het werk te voorkomen, onder meer bij de risicoanalyse, de keuze van de preventiemaatregelen, ... Deze functie is verplicht. De preventieadviseur psychosociale aspecten kan deel uitmaken, ofwel van de interne dienst voor preventie en bescherming op het werk (IDPBW), ofwel van de externe dienst voor preventie en bescherming op het werk (EDPBW). De contactgegevens van de dienst voor preventie en bescherming op het werk moeten in het arbeidsreglement staan.

De rol van de preventieadviseur psychosociale aspecten is te luisteren in alle vertrouwen. Hij of zij is gebonden aan het beroepsgeheim, dient te informeren en raad te geven aan de werknemers om een oplossing voor de problematische situatie te vinden. Hij of zij is bevoegd voor alle psychosociale risico's op het werk en kan tussenkomen, zowel in de informele als in de formele fase van de interne procedure.



Extern Preventieadviseur Psychosociale Aspecten

Organisatie:

Naam:

Tel.:

E-mail:

1.3.1.4 De arbeidsarts

De arbeidsarts moet toezien op de gezondheid van de werknemers op de arbeidsplaats. In geval van een gezondheidsprobleem op het werk, kan de arbeidsarts helpen en de werknemers informeren over de mogelijke oplossingen.

1.3.2 Buiten de onderneming, de organisatie

1.3.2.1 Het Toezicht op het Welzijn op het Werk

Het Toezicht op het Welzijn op het Werk (TWW) is de arbeidsinspectie. Het TWW heeft als opdracht de werkgevers te adviseren inzake welzijn en de toepassing van de reglementering over het welzijn op het werk te controleren. Het TWW kan maatregelen aan de werkgever opleggen.

1.3.2.2 Het arbeidsauditoraat

Als de pesterijen blijven duren of als de werkgever weigert om maatregelen te nemen na de behandeling van de aanvraag tot formele psychosociale interventie, kan de werknemer contact opnemen met het TWW of met het arbeidsauditoraat van zijn gerechtelijk arrondissement.

1.3.2.3 Gespecialiseerde diensten

Verschillende specialisten kunnen een werknemer met problemen op het werk begeleiden en helpen:

- De externe dienst voor preventie en bescherming op het werk (EDPBW).

- Dringend nood aan een gesprek? Bel, chat of mail met de Zelfmoordlijn 1813.

Zelfmoord1813.be is de centrale toegangspoort voor iedereen die op zoek is naar hulp of informatie over zelfdoding en de preventie ervan.

- Meer informatie over hulpverlening bij alcohol- en drugproblemen is beschikbaar op de website van de Vereniging voor alcohol- en andere drugproblemen v.z.w. (VAD)

Of ook ...

- de vakbond
- de mutualiteit
- de huisdokter
- ...

1.4 Actiemiddelen voor werkgever

Als werkgever kun je op verschillende manieren helpen:

- Probeer de signalen van ongezonde spanning te herkennen, zowel bij jezelf als bij je werknemers. Let op: deze verschillen van persoon tot persoon. De één wordt eerder geprikkeld, de ander trekt zich juist meer terug.
- Ga in gesprek met je werknemer en durf problemen op het werk te bespreken. Signalen negeren en gesprekken uit de weg gaan zal de problemen alleen maar verergeren. Als je een gevoelig onderwerp (zoals stress, conflict, burn-out, ...) bespreekt, is het belangrijk dat je:
 - ...oprecht bent. Je werknemer merkt dit en zal het waarderen dat je echt met hem in gesprek wil gaan.
 - ...het verhaal van je werknemer accepteert, zelfs als je het er niet mee eens bent. Het is moedig om aan je baas te vertellen dat je het moeilijk hebt, dat verdient respect.
 - ...laat zien dat je hem/haar wilt begrijpen. Je werknemer heeft vooral nood aan iemand die luistert, niet iemand die het beter weet.
- Als je werknemer opgebrand is, heeft deze rust nodig om te kunnen herstellen. Adviseer hem/haar om zijn huisarts te raadplegen en contact op te nemen met de externe preventiedienst. Is hij/zij in ziekteverlof? Bel hem/haar op om te vragen hoe het gaat en of je hem/haar kan helpen.
- Ga na wat je kunt doen om de werksituatie van je werknemer te verbeteren. Belangrijke ideeën hierbij zijn:
 - Bespreek wat er stresserend is op het werk. Kan hier iets aan worden gedaan?
 - Geef voldoende mogelijkheden om het werk zelf te organiseren. Dit geeft de werknemer het gevoel dat hij/zij de

situatie onder controle heeft. Enkele voorbeelden: een flexibele uurregeling, ruimte om het werk zelf te plannen, de mogelijkheid bieden om pauzes in te lassen, ...

- Steun je werknemer door af en toe te vragen hoe het gaat, maar ook door aandacht te schenken aan de algemene werksfeer.
- Toon waardering voor het werk. Dit mogen schouderklopjes zijn, maar ook het geven van feedback over resultaten kan een houvast zijn.
- Moedig aan om rustmomenten te nemen (en doe dit zelf ook).

2. Bronnen

Beswic

Wolters Kluwer

www.gezondleven.be/

voeljegoedophetwerk.be/

www.arboportaal.nl/onderwerpen/werkdruk

www.zorgwerkportaal.be/werkgevers-preventie-welzijnsbeleid

3. Bijlage

In wat volgt worden een aantal ideeën gegeven die tevens kunnen dienen als een soort checklist om na te gaan in welke mate er voldoende aandacht in de organisatie is voor de preventie van psychosociale risico's.

Arbeidsorganisatie

- Duidelijke en snelle informatie: helder, geen tegenstrijdigheden, zo transparant mogelijk.
- Verschillende communicatiekanalen gebruiken om informatie te verspreiden bv. via arbeidsreglement, brochures en mails, ontmoetingen, infosessies/vormingen.
- Zorg voor een duidelijk algemeen beleid van de organisatie en betrek zoveel mogelijk mensen bij het opstellen van de missie, de waarden, de regels, ...
- Denk ook aan een beleid rond welzijn, verzuim, alcohol, personeel, competentie, carrièreverloop, ...
- Zorg voor duidelijke functieomschrijvingen zodanig dat iedereen weet wat hij moet doen.
- Betrek medewerkers bij de arbeidsorganisatie. Luister naar wat er op de werkvloer leeft en welke suggesties ter verbetering aangereikt worden.
- Hou bij arbeidsorganisatie rekening met autonomie en competentie van medewerkers en zorg dat er sociale steun ervaren wordt.

Arbeidsinhoud

- Waak ervoor dat de inhoud helder geformuleerd is en dat de verwachtingen overeenkomen met hoe deze geëxpliciteerd werden.
- Geef via de visie, waarden en missie aan op welke componenten van het werk de nadruk dient te liggen (bv. klantvriendelijkheid, kwaliteit, snelheid productiviteit,...).
- Voorzie zoveel mogelijke manieren om het werk zelf te regelen/ organiseren (autonomie).
- Zorg ervoor dat werknemers verantwoordelijkheid krijgen over een bepaald proces of element (hoe klein ook),
- Zorg voor zoveel mogelijk variatie in het werk, eventueel door middel van rotatie/wissellieren.
- Probeer een zo goed mogelijke match te vinden tussen mogelijkheden van de werknemer en uitdagingen van de job (zowel in de selectie vooraf als bij de coaching tijdens de job).
- Bied de mogelijkheid tot peer/mentorschap of mentorship zodanig dat oudere of meer ervaren werknemers hun kwaliteiten en ervaringen kunnen inzetten.
- Voorzie regelmatig opleiding / opfrissingscursussen / intervisies, zodanig dat medewerkers steeds uitdaging vinden en leren omgaan met veranderingen in hun werk.
- Zorg ervoor dat er sociale steun is en dat kennisuitwisseling aangemoedigd wordt.
- Waak ervoor dat medewerkers zicht hebben op het resultaat van hun werk.
- Bekijk de herstelmogelijkheden den tijdens het werk met de medewerker (bv. een praatje met een collega kunnen slaan, een koffiemoment, een kleine wandeling...
- Geef de mogelijkheid aan medewerkers om kritische punten in verband met de arbeidsinhoud aan te geven.

Arbeidsvoorwaarden

- Zorg voor een duidelijk en eenvormig loonbeleid.
- Zorg dat de kwaliteit en productiviteit in verhouding staan met de loonsvoorwaarden.
- Vergelijk de loonsvoorwaarden met deze binnen de sector en probeer op hetzelfde niveau van verloning te zitten als de concurrenten, of misschien juist iets beter.
- Ontwikkel een opleidings- en loopbaanbeleid.
- Stel indien gewenst een persoonlijk ontwikkelingsplan op voor medewerkers zodat ze een goed zicht hebben waar ze heen gaan in hun professionele leven.
- Bied, indien mogelijk, flexibele werkroosters aan en eventueel bepaalde diensten (zoals kinderopvang, strijkdiensten, ..) om een betere work-life balance te bekomen.
- Zorg voor een eerlijke en goede regeling van vakantieperiode en sta open voor eventueel tijdskrediet (indien mogelijk).

Arbeidsverhoudingen

- Moedig sociale contacten en sociale steun zoveel mogelijk aan.
- Zorg voor een beleid rond pesten en ander ongewenst gedrag en communiceer hierover.
- Stel samen met de medewerkers een gedragscode/ waardenvisie op.
- Communiceer over de coördinaten van de preventieadviseur psychosociale aspecten en de eventuele vertrouwenspersonen van de organisatie.
- Selecteer leidinggevenden ook op basis van relationele en sociale vaardigheden.
- Zoek naar verschillende manieren om problemen tussen collega's en leidinggevenden op te sporen (bv. risicoanalyse functioneringsgesprek, teamgesprek, meldingen bij vertrouwenspersonen en preventieadviseurs, ...)
- Bied mogelijkheden aan medewerkers om de sociale sfeer te bevorderen (bv. door peter/meterschap, teammomenten, bedrijfsactiviteiten, gezinsuitstappen, ...)
- Speel kort op de bal bij moeilijkheden of conflicten (bv. door feedback te geven, te bemiddelen, te confronteren, ...)
- Informeer de medewerkers zoveel mogelijk over nieuwigheden en (bv. nieuwe collega, afwezigheid van een collega, pensioenring, geboortes, huwelijken, ...).
- Beloon medewerkers die ideeën aandragen om veiliger en aangenamer te werken.



VOLTA

KRUISPUNT VAN ELEKTROTECHNIEK
CARREFOUR DE L'ELECTROTECHNIQUE



02 476 16 76



Marlylaan 15/8
1120 Brussel



info@volta-org.be



volta-org.be



ACADEMY



BENEFITS



RESEARCH



EDUCATION



HR-CONNECT