Arbocatalogus / Thema

Minder werkstress, Meer Werkplezier

Arbeidsrisico Psychosociale Arbeidsbelasting (PSA)

Wie wat waar:

Naam datum:

Inhoudsopgave

- De Arbowet over werkstress
- Omvang en oorzaken van werkstress
- Gevolgen van werkstress
- Maak werkstress bespreekbaar!
- Werkdruk: wat kan de medewerker doen?
- Werkdruk: wat kan het bedrijf doen?
- Ongewenste omgangsvormen: wat kan de medewerker doen?
- Ongewenste omgangsvormen: wat kan het bedrijf doen?
- Stappenplan in de aanpak van werkdruk en stress
- Meer werkplezier
- Meer informatie?

De Arbowet over werkstress (1)

Psychosociale Arbeidsbelasting

- Psychosociale arbeidsbelasting (PSA) is als arbeidsrisico opgenomen in de Arbowet.
- Het gaat hierbij om arbeidsrisico's die *werkstress* kunnen veroorzaken zoals werkdruk en ongewenste omgangsvormen waaronder pesten, agressie en geweld, seksuele intimidatie en pesten.
- Werkgevers zijn verplicht om het risico op alle vormen van PSA zo veel mogelijk te voorkomen en te beperken.
- De aanpak van PSA is maatwerk. Er is niet één juiste methode of aanpak. Wel zijn er algemene richtlijnen die de aanpak van PSA succesvoller maken.

De Arbowet over werkstress (2)

Werkdruk

- Er is sprake van werkdruk als een werknemer structureel niet kan voldoen aan de taakeisen. Denk aan de gevraagde kwaliteit van het werk, de hoeveelheid werk en werken onder hoge tijdsdruk.

- Werkstress is vervolgens *het gevolg* van werkdruk: een gezondheidstoestand die als negatief wordt ervaren en die lichamelijke, psychische of sociale gevolgen heeft.

- In de arbowet is geen norm voor de maximale werkdruk opgenomen. Dat komt omdat mensen onderling sterk verschillen en dus ook de mate waarin zij werkdruk kunnen verdragen en ervaren.

De Arbowet over werkstress (3)

Óf er sprake is van werkdruk heeft te maken met de balans tussen:

1. **Wat iemand op zijn werk moet doen** (werkkenmerken en de taakbelasting)
   Bijvoorbeeld de hoeveelheid werk, het werktempo, de moeilijkheidsgraad, etc

2. **Wat iemand aankan** (de belastbaarheid)
   Dat wordt onder andere bepaald door de gezondheid, persoonskenmerken, leeftijd, kennis en vaardigheden, werk-privé balans
3. **Wat de 'regelmogelijkheden' zijn**
   De persoonlijke beïnvloedingsmogelijkheden om het werk te regelen, organiseren, sturen
4. **Welke 'hulpbronnen' er zijn**
   Denk aan informatie, steun en waardering van leidinggevende/collega's, etc

De Arbowet over werkstress (4)

Naast werkdruk vallen ook ongewenste omgangsvormen onder PSA:

1. **Pesten**
   Herhaald ongewenst gedrag waartegen iemand zich niet kan verdedigen: kleinerende opmerkingen, voortdurende kritiek, buitensluiten en negeren, roddels, etc
2. **Agressie en geweld**
   Er zijn verschillende vormen te onderscheiden: verbaal (schelden of beledigen), psychisch (lastig vallen, intimideren) en fysiek (schoppen, slaan, vastgrijpen)
3. **Seksuele intimidatie**
   Elke vorm van seksuele toenadering of ander seksueel getint gedrag dat als ongewenst wordt ervaren
4. **Discriminatie**
   Discriminatie wil zeggen dat er (direct of indirect) onderscheid tussen personen wordt gemaakt op grond van: afkomst, geslacht, seksuele geaardheid, leeftijd, handicap of chronische aandoening, politiek gezindheid, arbeidsrelatie (full of parttime), arbeidscontract (vast of tijdelijk), vakbondslidmaatschap, burgerlijke staat, nationaliteit, godsdienst of levensbeschouwing.

Omvang en oorzaken van werkstress

Omvang van het probleem

Psychosociale arbeidsbelasting is al jaren een van de grootste arbeidsrisico's. Een derde van het werkgerelateerde ziekteverzuim is gerelateerd aan PSA. Ook in de grafimedia branche.

Oorzaken van werkstress kunnen worden onderverdeeld in:

1. **Kenmerken van het werk** (organisatiecontext)
   Denk aan de taakeisen, organisatie van het werk, werkonzekerheid, onregelmatige werk- en rusttijden, organisatiecultuur en stijl van leidinggeven en ongewenste omgangsvormen.
2. **Kenmerken van de persoon**
   Denk aan: mate van zelfkennis, 'juist werk', competenties, levensfase, gezondheid
3. **Kenmerken van de werk-privé situatie**
   Reistijd, gezin, zorgtaken (mantelzorg), etc

Gevolgen van werkstress

Gevolgen voor de medewerker

Enkele voorbeelden van de gevolgen van kortdurende werkstress:

- Lichamelijke gevolgen (o.a. verhoogde bloeddruk, hoofdpijn, maag-darmklachten, verminderde weerstand)
- Psychische gevolgen (o.a. nergens meer zin in hebben, snel geëmotioneerd of geïrriteerd, piekeren, moeite met concentreren)
- Gedragsmatige gevolgen (te veel eten, toename alcoholgebruik, meer roken, slapeloosheid, druk gedrag, meer klagen, etc).

Aanhoudende werkstress verhoogt de kans op allerlei psychische klachten, variërend van depressie, overspannenheid tot aan burn-out.

Gevolgen voor het bedrijf

De meest voorkomende gevolgen:

- Hoger ziekteverzuim
- Meer verloop
- Minder motivatie
- Lagere productiviteit
- Minder kwaliteit
- Minder klantvriendelijk
- Slechte werksfeer

Maak werkstress bespreekbaar!

Werkstress: vaak nog een taboe op de werkvloer
In de praktijk zijn er verschillende redenen waarom praten over werkstress als lastig wordt ervaren. Dat kan te maken hebben met:
- de organisatiecultuur (o.a. de waarden en normen)
- de relatie tussen leidinggevende en medewerker (o.a. de mate van vertrouwen)
- de persoonlijkheid/vaardigheden van de medewerker (o.a. niet snel hulp willen vragen, angst voor de gevolgen, etc).

Onze oproep: ga met elkaar in gesprek!
Dat helpt in de bewustwording en het doorbreken van het taboe op werkstress. Werkgevers en werknemers hebben beiden een groot belang om uitval door werkstress te voorkomen en het werkplezier te bevorderen

Tips voor een werkdrukgesprek? Bekijk de checklists in de Arbocatalogus!

Werkdruk: wat kan de medewerker doen?

Preventiemaatregelen

Werknemers kunnen goed voor zichzelf zorgen waardoor ze beter bestand zijn tegen werkdruk. Denk daarbij aan aspecten als:

- Ontspanning (dingen doen die prettig en leuk zijn en die energie geven)
- voldoende slaap (voldoende slaap is belangrijk om te herstellen van werk en je goed te voelen. De meeste mensen hebben 8 uur slaap nodig)
- Voldoende beweging
- Gezonde voeding (minder roken, minder drinken en gezonde voeding)
- Een sociaal netwerk (mensen waar je je verhaal kwijt kan en mee kan lachen)

Bij stress: actiegerichte maatregelen

Wat kun je doen als je last hebt van werkstress?

- Organiseer je werk goed
- werk jezelf niet over de kop
- Durf nee te zeggen
- Blijf in beweging (niet te lang stilzitten of in een ongunstige houding werken)
- Je mindset (is bij jou het glas half vol of half leeg? En erger je niet te veel aan zaken waar jij niets aan kunt veranderen)
- Let op (pijn/stress) signalen en neem op tijd actie
- Praat eens met een collega
- Ga in gesprek met je leidinggevende

Werkdruk: wat kan het bedrijf doen?

Allereerst: met de (verplichte) risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E) krijg je als bedrijf inzicht in de PSA risico's (www.arbografimedia.nl) en neem je maatregelen als er knelpunten zijn.

Gedragsmatige oplossingen

De werkgever en de leidinggevenden zijn de 'cultuurdragers' in de organisatie en bepalen in grote mate hoe men omgaat met elkaar. Enkele tips:

- Voer een belonende stijl van leidinggeven in (meer complimenten).
- Goed contact (blijven) houden met iedere individuele medewerker
- Geef voldoende sociale steun
- Zorg voor goede communicatie en betrek medewerkers bij bepaalde zaken
- Tijdig signaleren van werkdruk

Organisatorische maatregelen

- Zorg voor functies van goede kwaliteit
- Flexibiliteit bij medewerkers met zorgtaken
- Houd functionerings- of inzetbaarheidsgesprekken
- Organiseer het werk goed
- Zorg voor duidelijke verantwoordelijkheden, taken en bevoegdheden
- Beperk de risico's van onregelmatige werk- en rusttijden
- Hanteer realistische normen
- Blijf investeren in opleidingen en zet hulpmiddelen in
- Vooral in grote bedrijven: ondersteun operationeel leidinggevenden

Ongewenste omgangsvormen: wat kan de medewerker doen?

Pesten, agressie en geweld, seksuele intimidatie en discriminatie

- Als je te maken krijgt met een van deze vormen van ongewenst gedrag, dan is het belangrijk dat je aangeeft dat je het niet accepteert.
- Praat erover met je leidinggevende, breng het in bij het werkoverleg of licht de ondernemingsraad of HR in.
- Als dit niet mogelijk is: zoek hulp bij de vertrouwenspersoon of de bedrijfsarts (open spreekuur).

Verder geldt voor alle bovengenoemde vormen van ongewenst gedrag: als je er niet uitkomt door overleg met de leiding, advies of hulp van de vertrouwenspersoon of bedrijfsarts: dien dan een klacht in. In principe zou ieder bedrijf een klachtenregeling moeten hebben.

Ongewenste omgangsvormen: wat kan het bedrijf doen?

Pesten, agressie en geweld, seksuele intimidatie en discriminatie

Allereerst: met de (verplichte) risico-inventarisatie en evaluatie (RI&E) krijg je als bedrijf inzicht in de PSA risico's (www.arbografimedia.nl) en neem je maatregelen als er knelpunten zijn.

Bedrijven zijn in ieder geval verplicht om:

- voorlichting en instructie te geven voor leidinggevenden en medewerkers
- te evalueren of het beleid werkt

Voorbeelden andere optionele maatregelen die bedrijven kunnen treffen:

- opstellen van een gedragscode ongewenste omgangsvormen
- aanstellen (interne of externe) vertrouwenspersoon
- klachtenregeling opstellen
- opvang, begeleiding en nazorg goed regelen
- aanpakken van de daders

In de praktijk blijkt vaak dat de inspectie SZW bij controle verwacht dat bedrijven al deze maatregelen hebben genomen. In de Arbocatalogus Minder Werkstress, Meer Werkplezier zijn voorbeeldprotocollen te vinden. Ook is er een brancheregeling Grafimedia voor een centrale vertrouwenspersoon (tot op zekere hoogte kosteloos).

Stappenplan in de aanpak van werkdruk en stress

In de Arbocatalogus ‘Minder Werkstress, Meer werkplezier’ staat een stappenplan beschreven (met toelichting). De stappen zijn:

1. Voer een preventief beleid (o.a. uitvoeren van de RI&E)
2. Voorlichting en instructie
3. Maak werkdruk en stress bespreekbaar
4. Weet wat er speelt onder medewerkers
5. Steun van het management
6. Let op signalen van werkdruk
7. Benoem oorzaken
8. Pas een gezamenlijke aanpak toe en bepaal passende maatregelen
9. Invoeren en evalueren

Meer werkplezier

De voordelen van werkplezier

Werkplezier is niet alleen prettig en belangrijk voor medewerkers, maar ook goed voor het bedrijf. Werkplezier:
- versterkt de betrokkenheid
- verhoogt de kwaliteit en productie
- verlaagt faalkosten en ziekteverzuim
- versterkt de klantgerichtheid

In plaats van alleen aandacht te richten op de stressbronnen in het werk (de ‘energievreters’) is het dus ook, of wellicht nog belangrijker, om extra aandacht te besteden aan de aspecten die juist energie geven. Die het werkplezier versterken.

Vier het werkplezier!

Leg eens de focus op wat jullie wél willen, in plaats van wat jullie niet willen. Wie wil er geen werkplezier? Wat levert werkplezier de werknemer en werkgever op? En hoe zorg je samen voor zoveel mogelijk werkplezier? Ga dus vooral aan de slag met zaken in het werk die energie opleveren: de ‘energiegevers’ en gebruik de voorbeelden uit de arbocatalogus ‘Minder Werkstress, Meer Werkplezier’.

Meer informatie of handige tools?

In de Arbocatalogus ‘Minder Werkstress, Meer werkplezier’ vind je:

1. Verdiepende informatie over de oorzaken en de gevolgen van werkstress
2. Praktische checklists m.b.t stresssymptonen en het signaleren van stress
3. Informatie hoe je werkdruk en stress kunt meten (inclusief tools)
4. Tips werkdrukgesprek (voor leidinggevende en medewerker)
5. Talrijke oplossingen voor het bedrijf en de medewerker
6. Een uitgewerkt stappenplan
7. Bijlage met interessante informatie/websites/filmpjes
8. Bijlagen (ook in word verkrijgbaar) met voorbeeldprotocollen (o.a. gedragscode, klachtenregeling, vertrouwenspersoon, etc)

Ook is er een korte samenvatting beschikbaar. Daarnaast zijn er 2 praktische voorlichtingsfolders ontwikkeld over ongewenste omgangsvormen voor leidinggevenden en medewerkers (www.arbografimedia.nl)

ARBO GRAFIMEDIA
Gezondheid=Continuïteit

Arbocatalogus / Thema

Minder Werkstress, Meer Werkplezier

Hartelijk dank voor jullie aandacht!

FNV KVGO CNV Vakmensen De Unie