

PSYCHOSOCIALE ARBEIDSBELASTING

RISICO-OMSCHRIJVING

De Arboret maakt onderscheid tussen drie vormen van psychosociale arbeidsbelasting (PSA):

1. Werkdruk
2. Ongewenst gedrag en seksuele intimidatie
3. Agressie en geweld

Een werkgever is wettelijk verplicht een beleid te voeren dat PSA tegengaat.

Aandacht voor PSA is van belang omdat door een langdurige te hoge PSA werkstress kan optreden. De nadelige effecten van blootstelling aan PSA zijn;

- het is slecht voor de gezondheid van werknemers, het verhoogt het ziekteverzuim en vermindert daardoor de productiviteit;
- blootstelling aan te hoge PSA vermindert de kwaliteit van de dienstverlening door de medewerker
- te hoge werkdruk verhoogt de kans op ongevallen omdat medewerkers minder alert zijn

1. Risico-omschrijving werkdruk

Van werkdruk is sprake als de twee volgende zaken zich gelijktijdig voordoen:

- Werknemers kunnen het werk niet tijdig afkrijgen en/of de verwachte kwaliteit niet leveren.
- Werknemers mogen of kunnen de problemen waardoor zij de normen niet halen, niet oplossen: niet door de normen zelf aan te passen en niet door de bezetting te verhogen. Met andere woorden: de werknemers hebben geen *regelmogelijkheden*

Als werkdruk langdurig aanhoudt kan dit leiden tot werkstress. Dit onderwerp wordt aan het eind van deze notitie behandeld.

Werkdruk komt in alle sectoren, in alle bedrijven en onder alle werksoorten voor, dus ook in de verf- en drukinktindustrie. Het is daarom belangrijk om in de arbo-catalogus verf- en drukinktindustrie aandacht te besteden aan werkdruk en de werkstress die daaruit kan voortkomen.

Dat werkdruk in het ene bedrijf vaker voorkomt dan in het andere heeft te maken met het soort werk, de manier waarop het werk is georganiseerd en de mate waarin aandacht is voor de werksituatie van medewerkers. De mate waarin werkdruk in een bedrijf voorkomt is te meten. Hiervoor zijn meetinstrumenten voorhanden (zie bijlage werkdruk [meetinstrumenten](#) ^[1]). Behalve meten kan werkdruk ook een onderwerp van gesprek zijn tussen medewerker en leidinggevende.

Werkdruk is een aspect van de werksituatie: werknemers kunnen aan werkdruk 'blootstaan', net als aan lawaai of veiligheidsrisico's.

Het gaat bij beheersen van de werkdruk om aandacht voor:

- welk werk de werknemer moet doen en of dit past bij zijn capaciteiten (kennis/vaardigheden);
- hoeveel werk de werknemer moet verzetten;
- hoe de werknemer het werk moet doen;
- binnen welke tijdslimieten;
- onder welke omstandigheden;
- met welke middelen;
- hoeveel vrijheid de werknemer daarbij heeft en welke regelmogelijkheden er zijn.

Werkdruk zal ontstaan als één of meer van deze kenmerken van het werk niet op orde zijn. Ervaren werkdruk kan per medewerker verschillen: wat de ene medewerker goed aan kan, kan voor een andere medewerker te moeilijk zijn.

Oorzaken van werkdruk

Oorzaken van werkdruk kunnen liggen op drie gebieden:

- 1.1 de organisatie van het werk;
- 1.2 de kwalificaties (bekwaamheden) van de werknemers;
- 1.3 de formatie.

1.1 Oorzaken die te maken hebben met de organisatie van het werk

Werkdruk ontstaat als de organisatie van het werk maakt dat werknemers onmogelijk kunnen voldoen aan de gestelde eisen. Dit kan te maken hebben met de inrichting van de werkprocessen, de regeling van werk en rusttijden en tijden waarop het werk klaar moet zijn. Werkdruk ontstaat als werknemers vervolgens onvoldoende mogelijkheden hebben de

problemen die werkdruk veroorzaken, op te lossen. Ze hebben een gebrek aan *regelmogelijkheden*. Er bestaan drie soorten regelmogelijkheden:

1. de mogelijkheid om problemen zelf op te lossen (autonomie). De autonomie van de werknemer kan betrekking hebben op het werktempo, de werkplek, de werkvolgorde en de werkmethode. Ook de autonomie om zelf de werktijd in te delen is een belangrijke regelmogelijkheid.
2. de mogelijkheid om problemen samen met een collega of leidinggevende op te lossen. Als werknemers op het juiste moment hulp of advies van een collega of leidinggevende kunnen vragen kan dat werkdruk voorkomen.
3. de mogelijkheid om problemen samen met anderen in (of soms zelfs buiten) de organisatie op te lossen. Deze regelmogelijkheid doet zich voor als werknemers deelnemen aan werkoverleg of aan overleg met collega's van afdelingen met wie ze vaak samenwerken.

1.2. Oorzaken die te maken hebben met de kwalificaties (bekwaamheden) van de werknemers

Het komt ook voor dat de kwalificaties van het personeel niet (meer) passen bij de eisen die het werk aan hen stelt. Hierdoor kunnen medewerkers het werk niet (meer) aan. Deze situatie kan ontstaan doordat de eisen van het werk zijn veranderd. Er kan bijv. sprake zijn van nieuwe werkmethoden of nieuwe apparatuur, maar ook kunnen de eisen van klanten zijn veranderd. Een oorzaak kan ook zijn het vertrek van ervaren en hooggekwalificeerde werknemers. Mogelijk zijn zij wel vervangen maar door minder ervaren en gekwalificeerde werknemers.

1.3. Oorzaken die te maken hebben met de formatie

Soms zijn er te weinig mensen voor de hoeveelheid werk die een afdeling moet doen. Dat kan gebeuren als er veel mensen ziek zijn, als er een hoog verloop is geweest of als er werk bij is gekomen en hier in de personeelsplanning geen rekening mee is gehouden.

Gevolgen van werkdruk

Hoge werkdruk heeft veel gevolgen, voor de werknemers maar ook voor de afdeling of de organisatie. Voor de werknemer:

- verlies aan werkplezier, betrokkenheid en motivatie;
- verlies aan creativiteit en flexibiliteit;
- onvrede over de kwaliteit die hij/zij kan leveren;
- toename van fouten;
- ergernissen, irritaties en een vervelende sfeer in het team;
- veel overwerk en daardoor mogelijk conflicten met het 'thuisfront';
- vermoeidheid, moedeloosheid;
- stressklachten.

Voor de afdeling en de organisatie:

- Het werk is niet af, de productie daalt.
- De kwaliteit is niet wat zij zouden moeten zijn.
- Er worden fouten gemaakt.
- De klantvriendelijkheid en service lopen terug.
- Werknemers zijn niet meer bereid (en in staat) om een keer iets voor een collega te doen.
- De samenwerking met andere afdelingen verslechtert. Er ontstaan conflicten.
- De betrokkenheid, creativiteit, flexibiliteit en spontane inbreng van werknemers verdwijnen.
- Werknemers hebben geen plezier meer in hun werk, mopperen en klagen.
- Het verloop stijgt.
- Het verzuim stijgt.
- De sfeer is slecht.

Al deze gevolgen zijn signalen van werkdruk.

Beoordeling van werkdruk

Werkgevers zijn verplicht arbeidsrisico's te inventariseren, dus ook het risico op een te grote werkdruk. Zij zullen werkdrukrisico's in ieder geval moeten meenemen in een periodieke risico-inventarisatie & -evaluatie (RI&E). Daarnaast kan het voor hen heel nuttig zijn bepaalde risico's wat uitgebreider te inventariseren, door werkbelevings- of werknemertevredenheidsonderzoeken. Zo kunnen zij gericht maatregelen nemen om deze risico's te verminderen of weg te nemen.

Vaak is in een organisatie al veel informatie voorhanden en is er geen extra onderzoek nodig. Over werkdrukrisico's kunnen werkgevers ook informatie verzamelen door middel van:

- functioneringsgesprekken;
- verslagen van werkoverleggen;
- analyse van ziekteverzuimgegevens (waarbij ook de oorzaak van het verzuim in kaart wordt gebracht);

- analyse van exitgesprekken (vooral als ook aandacht wordt besteed aan PSA-risicofactoren);
- monitorinstrumenten voor incidenten met ongewenst gedrag, agressie en geweld (incidentregistratiesystemen);

2. Risico-omschrijving ongewenst gedrag en seksuele intimidatie

Onder ongewenst gedrag verstaan we alle handelingen met een bedreigend, vernederend of intimiderend karakter. Als ongewenst gedrag een seksuele component heeft spreken we van seksuele intimidatie. Seksuele intimidatie en ongewenst gedrag komen voor in alle sectoren, in alle bedrijven en onder alle werksoorten.

Seksuele intimidatie varieert van een seksueel geladen werksfeer, sexistische opmerkingen en hinderlijk gedrag tot aanranding en verkrachting. Seksuele intimidatie op het werk staat voor allerlei vormen van seksueel getinte aandacht die tot uitdrukking komt in verbaal, non-verbaal of lichamelijk gedrag.

Voorbeelden van ongewenst gedrag en seksuele intimidatie zijn:

- iemand sociaal isoleren (doodzwijgen, negeren of nadrukkelijk minachten);
- iemand het werk onaangenaam en onmogelijk maken (constant de rotklussen geven, computerbestanden wissen, geen informatie geven, natte sponzen op de stoel leggen, enz.);
- iemand bespotten vanwege uiterlijk, gedrag, wijze van praten of een andere levensstijl (vaak gepresenteerd als zogenaamd “een geintje”);
- roddelen (voortdurend op een negatieve manier praten over een collega);
- dreigen (van vage dreigementen in de trant van ‘we krijgen jou nog wel’ tot en met dreigen met ontslag);
- (seksueel) intimideren (met de hand betasten en intimiderende opmerkingen maken);
- discriminatie (vormen van bovenstaande gedragingen gebruiken om iemand vanwege zijn etnische afkomst, sekse, leeftijd, handicap, uiterlijk enz. te kleineren).

Gevolgen van ongewenst gedrag en seksuele intimidatie

Ongewenst gedrag kan leiden tot conflicten tussen werknemers. Het kan de motivatie van werknemers sterk verminderen en leiden tot verloop. Ongewenst gedrag kan bovendien stressklachten veroorzaken en daarmee de kans op ziekteverzuim verhogen. Dat heeft een nadelige invloed op de sfeer op de afdeling waar ongewenst gedrag plaatsvindt. De kans is groot dat werknemers op een dergelijke afdeling geen steun van hun collega’s krijgen. In een dergelijke omgeving kunnen ook andere collega’s zich ‘onveilig’ voelen. Dat komt de samenwerking – en dus de kwaliteit van het werk – niet ten goede. Juist sociale steun kan stressklachten voorkomen.

3. Risico-omschrijving agressie en geweld

Onder arbeidgerelateerde agressie en geweld worden voorvallen verstaan waarbij een werknemer psychisch of fysiek wordt lastiggevallen, bedreigd of aangevallen onder omstandigheden die rechtstreeks verband houden met het werk. De *uitingsvormen* van agressie kunnen verschillend zijn:

- verbaal (schelden, beledigen, vijandige boodschappen uitzenden, bedreigen);
- fysiek (een dreigende houding aannemen, schoppen, slaan, bijten, vastgrijpen)
- psychisch (lastigvallen, onder druk zetten, intimideren, bedreigen en irriteren).

Oorzaken voor agressie en geweld

Het is belangrijk te begrijpen wat er met mensen gebeurt als zij overgaan tot agressie. Hoe beter de werkgever het agressiemechanisme van mensen begrijpt, des te beter is hij in staat is de juiste maatregelen te ontwikkelen om agressie en geweld te voorkomen. Er bestaan drie oorzaken van agressie. In de praktijk is agressie vaak een mengvorm van deze drie vormen.

1. *Agressie door frustratie (frustratieagressie)*. Hierbij ontstaat agressie bijvoorbeeld als iemand niet wordt begrepen of gehoord. Dat brengt gevoelens van onmacht, angst en frustratie teweeg. Frustratieagressie is herkenbaar aan de echte en onvervalste emoties van de persoon.
2. *Agressie als doelgericht instrument (instrumentele agressie)*. Hierbij is agressie een instrument om iets te bereiken, bijvoorbeeld het ongedaan maken van een beslissing, een snellere behandeling, enzovoort. Van deze vorm van agressie vormt intimidatie de basis.
3. *Agressie door een psychische stoornis, alcohol en drugs (psychopathologische agressie)* Hierbij wordt de agressie veroorzaakt door een psychische stoornis of doordat de persoon onder invloed is van alcohol of drugs. Bij psychopathologische agressie werkt de normale beïnvloeding via communicatie niet of gebrekkig.

Gevolgen van agressie en geweld

Agressie en geweld hebben verschillende effecten op werknemers. Deze effecten zijn naar aard te onderscheiden in:

- fysieke effecten;
- materiële effecten;
- psychische effecten;
- organisatorische effecten.

Voorbeelden zijn: lichamelijk gewond raken, beschadiging van goederen, verstoring van dagelijkse werkzaamheden, vermindering van motivatie om het(zelfde) werk te blijven doen, aanwezigheid en vergroting van werkstress en posttraumatische stressstoornissen. Ook oplopend ziekteverzuim, toename van personeelsverloop en problemen bij het werven van nieuw personeel zijn voorbeelden van dergelijke effecten.

Links

[1] <https://vvvf.dearbocatalogus.nl/node/644>