Psychosociale Risico's - Burnout

Wat u moet weten!

Caroline Salens
Preventieadviseur Psychosociaal Welzijn
Provikmo

Inhoudstafel

1. Enkele cijfers en vaststellingen
2. Psychosociale risico's
   - Definitie
   - Bronnen
   - Consequenties
3. Detecteren in uw organisatie
   - Herkenbare signalen voor LG
   - Andere belangrijke indicatoren
4. Risicoanalyse
   - Waarom? Doelstelling?
   - Hoe?
5. Verantwoordelijkheden partners

1. Enkele cijfers en vaststellingen

Enkele cijfers en vaststellingen

- Totale ziekte percentage stijgt
  - 2014: 6,25%
  - 2015: 6,95
- Lange afwezigheden stijgen (> 1 jaar)
  - +5%: 2011
  - +10%: 2012
  - +12%: 2013
  - +11%: 2014
  - +14%: 2015

Oorzaken! vergrijzing en stress

Bron: www.respectophetwerk.be/ white paper Securex

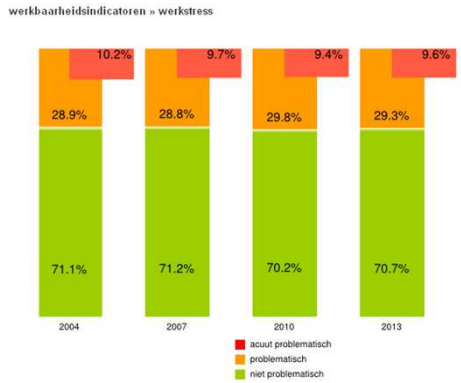
Enkele cijfers en vaststellingen

- Langdurige afwezigheden bij iedereen maar meer bij
  - Arbeiders
  - Leeftijd 60-64 jaar
- Aantal ziektemeldingen/wn stijgt
- Oorzaak van stijgend langdurig absenteïsme
  => vergrijzing
  => chronische stress
  (spanningsklachten in 2 jaar 3% gestegen)

Provikmo ADMB preventie

Stress en burn-out

Een aantal cijfers (werkbaarheidsmonitor)



Provikmo ADMB preventie

Stress en burn-out

Een aantal cijfers

- 3 op de 10 werknemers (28%), in alle sectoren en alle beroepen, ondervinden vaak of altijd stress op het werk. 1 op de 10 werknemers kampt met een burn-out
  - 30-40% van de ziektedagen is stress gerelateerd
- Gemiddelde afwezigheidsduur bij burn-out: 186 dagen (+/- 6 mnd)
- Contract: minder dan 60% tewerkstelling = daling stressklachten

Provikmo ADMB preventie

- Belangrijk: pre-fase herkennen om tijdig te kunnen ingrijpen, anders langere hersteltijd.
- Context creëren die vitaliteit ondersteunt: energiebronnen bewaken

Provikmo ADMB preventie

2. Psychosociale risico's

Provikmo ADMB preventie

- De kans dat één of meerdere werknemers psychische schade ondervinden die al dan niet gepaard gaan met lichamelijke schade, ten gevolge van een blootstelling aan de elementen van
  - de arbeidsorganisatie
  - de arbeidsinhoud
  - de arbeidsvoorwaarden
  - de arbeidsomstandigheden
  - de arbeidsverhoudingen
- Waarop de werkgever een impact heeft (niet privéleven of persoonsgebonden factoren)
- En die objectief een gevaar inhouden (niet subjectieve beleving van wn)

Provikmo ADMB preventie

10

BRONNEN
- Arbeidsorganisatie
- Arbeidsinhoud
- Arbeidsvoorwaarden
- Arbeidsomstandigheden
- Arbeidsverhoudingen

CONSEQUENTIES
- Stress, burnout
- Psychische gezondheidsproblemen
- Fysieke gezondheidsproblemen

Provikmo ADMB preventie

11

Bronnen van psychosociale risico's

Arbeidsorganisatie	Arbeidsinhoud	Interpersoonlijke relaties	Arbeidsvoorwaarden	Arbeidsomstandigheden
Structuur	Aard van het werk	Relaties tussen collega's en leidinggevenden	Uurrooster en arbeidsduur	Werkplaats
Samenwerking tussen diensten	Autonomie	Relaties met derden	Opleidings-mogelijkheden	Verlichting
Procedures	Variatie	Relaties tussen groepen	Verloning	Verluchting
Algemeen beleid Communicatie	Duidelijke taak-omschrijving	Ondersteuning	Loopbaan-mogelijkheden	Materiaal
Jobonzekerheid	Feedback	Open communicatie	Evaluatieprocedures	Hygiëne
	Overeenkomstig opleiding	Inspraak		
	Belasting, stress			

12

Enkele voorbeelden van falende A's
Waar loopt het vaak fout?

- Gebrek aan conflicthantering
- Hoge mate van rolconflict, rolonduidelijkheid
- Aanwezigheid van spanning, frustratie, stress, werkdruk
- Ongunstig sociaal klimaat
- Gebrekkige leiderschapsstijl
  - onvoldoende ondersteuning
  - te weinig betrokkenheid
  - slechte werkorganisatie
- Herstructureringen
- Gebrek aan communicatie

Provikmo ADMB preventie

13

Consequenties van psychosociale risico's (1)
Individuele consequenties

EMOTIONELE SYMPTOMEN

- Stress
- Burn-out
- Depressie
- Zich slecht voelen
- In tranen uitbarsten op de werkplaats

GEDRAGS - SYMPTOMEN

- Ernstige conflicten
- Geweld
- Pesterijen
- Ongewenst seksueel gedrag
- Alcohol- en drugsmisbruik
- Psychoactieve geneesmiddelen
- Zelfmoord

LICHAMELIJKE SYMPTOMEN

- Hoofdpijn, spier- of gewrichtspijnen
- Skeletaandoeningen
- Slaapstoornissen
- Spijsverteringsstoornissen
- Terugkerende infecties
- Verhoogde bloeddruk
- Hartziekten

Provikmo ADMB preventie

14

Consequenties van psychosociale risico's (2)
Consequenties voor de organisatie

- Verslechtering van het werkklimaat
- Stijging van ontevredenheidsgevoel
- Wegebben van vertrouwen in elkaar
- Afhaken van taken en verantwoordelijkheid
- Verhoogde kans op conflicten
- Verhoogde kans op burnout
- Verhoogde kans op ongevallen
- Verhoogde kans op absenteïsme
- Verhoogde kans op presenteïsme
- Een hoge graad van turn-over
- Afname van de kwaliteit

Provikmo ADMB preventie

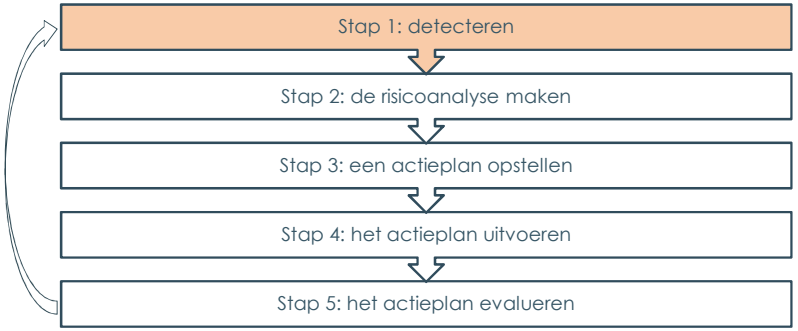
→ **Impact op team!**
Hoge sociale kosten !

15

3. Detecteren in uw organisatie

Provikmo ADMB preventie

Dynamisch risicobeheersingssysteem



Provikmo ADMB preventie 17

Detecteren

- Is de eerste stap binnen preventie
- Komt neer op aftasten binnen de organisatie
- Doel ?
  - Een eerste overzicht van situatie krijgen
- Hoe?
  - Door kwalitatieve en kwantitatieve factoren bij elkaar te brengen

Provikmo ADMB preventie 18

Hoe detecteren?
1/ Herkenbare signalen voor directe leidinggevende

- Vormen van verbaal grensoverschrijdend gedrag
- Conflicten, spanningen
- Roddel
- Treiterend gedrag
- Negeren of minimalistische communicatie
- Intimideren
- Geen consensus meer over bv. verlof
- Rigiditeit
- Afwezigheid
- Presenteïsme (onverschilligheid)
- Burn-out
- Nood aan extra verlof

Provikmo ADMB preventie 19

Belangrijke randvoorwaarden voor het slagen van detectie (1)

- Persoonlijkheid, leidinggevende stijl van de hiërarchische lijn
  - Assertieve houding! Wacht niet tot anderen bij jou komen. Pas als je hen 'voor' bent, straal je preventie uit!
- Transparante en duidelijke communicatie omtrent de verwachting van de rol van leidinggevenden
- Goede ondersteuning van de leidinggevenden
  - Investeer in opleiding, liefst met continue karakter
  - Ondersteuning van direct LG door hoger liggende leidinggevenden

Provikmo ADMB preventie 20

Belangrijke randvoorwaarden voor het slagen van detectie (2)

- Cultuur van organisatie (streef naar een open cultuur m.b.t. psychosociale luik)
  - Vb. steek energie in sensibilisatie (vast agendapunt)
  - Vb. problemen bespreken, niet minimaliseren of afblokken
  - Vb. bewaak het horen van de 2 partijen
  - Vb. wees waakzaam als boven liggende hiërarchische lijn en biedt de directe LG hulp aan indien nodig

Provikmo ADMB preventie

21

Rol van de hiërarchische lijn (op alle niveaus) is zeer belangrijk bij de preventie/detectie van psychosociale risico's!

Provikmo ADMB preventie

Hoe detecteren?
2/ Andere belangrijke indicatoren om PSR te detecteren

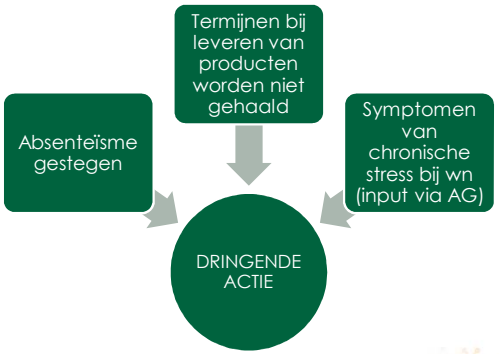
- Verzuimcijfers
- Verloopcijfers
- Instrumenten ter opvolging van de productiviteit van een organisatie
- Jaarlijks activiteitenverslag van interne en externe dienst voor preventie en bescherming op het werk
- Anonieme en collectieve info van de arbeidsgeneesheer
- …

⇒ Let op verschillen in tijd
⇒ Let op verschillen naargelang dienst

Provikmo ADMB preventie

23

Bv.



Provikmo ADMB preventie

24

Opmerking:

Is de aanwezigheid van PSR's niet bewezen, goed nieuws! Een dergelijke vaststelling ontslaat de onderneming echter in **geen geval** van de verplichting om een risicoanalyse te maken en preventiemaatregelen evenals maatregelen tot opvolging van de indicatoren te nemen. Het is immers belangrijk dat de onderneming erover waakt dat het niveau van PSR's zo laag mogelijk blijft.

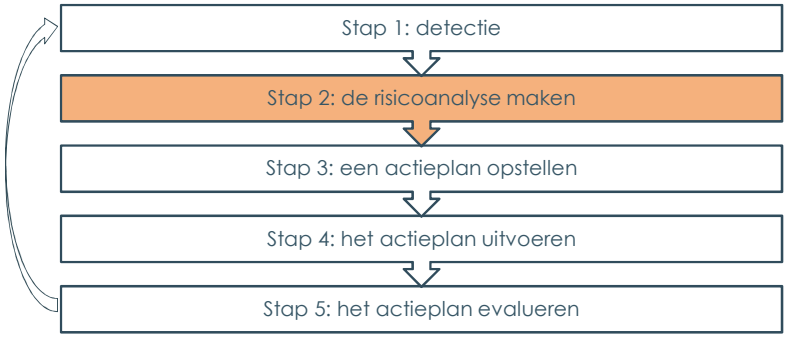
Provikmo ADMB preventie

25

4. Risicoanalyse

Provikmo ADMB preventie

Dynamisch risicobeheersingssysteem



Provikmo ADMB preventie

27

Waarom? Doelstelling?

Provikmo ADMB preventie

Waarom een (globale) risicoanalyse, art 3 KB (1)?

- Voorafgaande diagnose, 'detectie' , volstaat niet. RA is nog steeds een *wettelijke* opdracht van werkgever
- In kader van *dynamisch risicobeheersingssysteem*
- Evaluatie van de risico's (= 5 A's)
- Samen met werknemers
  - A & B bedrijven: kunnen RA psy zelf maken indien situatie niet te complex en voldoende competentie in huis
  - C & D bedrijven: samenwerking met EDPB noodzakelijk

Provikmo ADMB preventie

29

Waarom een (globale) risicoanalyse, art 3 KB (2)?

- Algemeen principe = RA psy maakt deel uit van de algemene RA, niet meer apart
- Geeft aanleiding tot algemene preventiemaatregelen
- Resultaten worden opgenomen in *globaal preventieplan en jaaractieplan*
- Fundament voor uitbouwen preventiebeleid
- WG evalueert min 1x/jaar deze maatregelen

Provikmo ADMB preventie

30

Doelstellingen van de risicoanalyse

- **Diepgaande inventarisatie** van sterktes en zwaktes binnen afdeling
- **Inzicht** verkrijgen in psychosociale risico's
- Spanningen/conflicten/fixaties extraheren d.m.v. gerichte interviews.
- Formuleren van **oplossingsrichtingen** voor groeien naar cultuur met nultolerantie voor grensoverschrijdend gedrag.

Provikmo ADMB preventie

31

Specifieke RA psy (art. 6 KB), nieuw

- Vaststelling van een probleem
- Initiatief:
  - Werkgever
  - Lid van de hiërarchische lijn
  - 1/3 werknemersvertegenwoordigers in comité PBW
- Uitgevoerd:
  - Samen met werknemers
  - Samen met PAPS interne dienst indien aanwezig
  - Samen met PAPS externe dienst indien complexe situatie
- Gegevens worden anoniem meegedeeld aan werkgever
- Geeft aanleiding tot collectieve & individuele maatregelen met advies PAPS indien betrokken

Provikmo ADMB preventie

Methodes

Kwalitatieve methode: Individuele diepte-interviews

- Representatieve steekproef van werknemers waarbij individuele gesprekken plaatsvinden.
- Niet elke werknemer hoeft bevraagd te worden
- Aanwezigheid van draagvlak bij werkgever en werknemer is een must.

Kwalitatieve methode: Participatieve methode

- Aan de hand van focusgroepen
- Ideale grootte van groep: 10 tal personen
- Representatieve groep
- Semigestructureerd interview waarbij verschillende topics bevraagd worden

Voordelen kwalitatieve methodes

- Vragen kunnen specifieker
- Doorvragen is mogelijk
- Er kan reeds oplossingsgericht gewerkt worden
  ⇒ brainstorm/inspraak m.b.t. acties
- Meer aangewezen voor kleine groepen

Nadelen kwalitatieve methodes

- Draagvlak minder groot (tenzij iedereen participeert)
- Tijdsintensiever
- Benchmark moeilijker/beperkt

Provikmo ADMB preventie

37

Kwantitatieve methode: Vragenlijst, enquête, tevredenheidsmeting…

- Tevredenheidsmeting Provikmo: voldoet aan wettelijke verplichtingen:
  - Meten van welzijn en ongewenst gedrag
  - Analyse van psychosociale risico's op het werk
- Opsporen van risicofactoren, aanreiken van maatregelen
- Elektronische online bevraging
- Afname en verwerking is anoniem → vertrouwelijke behandeling
- Resultaten van de risicofactoren en hun impact op de werknemers
  - op niveau van de organisatie (t.o.v. benchmark)
  - op niveau van afdelingen (t.o.v. organisatie)

Provikmo ADMB preventie

38

Voordelen kwantitatieve methodes

- Groot draagvlak
- Meer 'objectieve' gegevens
- Vergelijkingen tussen afdelingen mogelijk
- Benchmark
- Vergelijkingen in tijd mogelijk
- Financieel interessanter bij afname grotere groepen

Provikmo ADMB preventie

39

Nadelen kwantitatieve methodes

- Niet mogelijk door te vragen
- Aftoetsen acties is mogelijk maar beperkt

Provikmo ADMB preventie

40

Tevredenheidsmeting Provikmo

- Ontwikkeld door Provikmo in samenwerking met de Ugent (Prof. dr. Bracke).
- 8 Hoofdindicatoren worden bevraagd
  - Taakinhoud
  - Ontwikkelingsmogelijkheden
  - Relaties met collega's, chefs en klanten
  - Organisatiecultuur
  - Arbeidscondities
  - Werk-gezinsbalans
  - Arbeidsvoorwaarden
  - Stress- en loopbaanplanning

Provikmo ADMB preventie

41

Andere mogelijke instrumenten

- Working Conditions and Control Questionnaire (WOCCQ)
- Negative Acts Questionnaire (NAQ)
- Vragenlijst voor de Beleving en Beoordeling van Arbeid (VBBA)
- Sobane-strategie - Psychosociale aspecten
- Short Inventory to Monitor Psychosocial Hazards (SIMPH)
- ….

Zie: http://respectophetwerk.be/node?page=24

Interessante links

http://www.werk.belgie.be/publicationDefault.aspx?id=39970

http://respectophetwerk.be/inhoud/toolkit

Provikmo ADMB preventie

42

Enkele gouden tips…

- Rol datgene uit waar uw organisatie klaar voor is
- Indien nodig, investeer eerst in sensibilisatie
- Wees u bewust dat het uitvoeren van een risicoanalyse verwachtingen creëert. Een goede communicatie omtrent wat een organisatie wel en niet zal doen of gedaan heeft is onontbeerlijk

Provikmo ADMB preventie

43

5. Verantwoordelijkheden partners

Provikmo ADMB preventie

5.1 DE WERKGEVER: OPDRACHTEN

- Maatregelen treffen om psychosociale risico's te vermijden
- Aan werknemers en HL informatie en opleiding geven
- Aan CPBW noodzakelijke informatie meedelen en opleiding voorzien
- Feitenregister
- Arbeidsreglement

Provikmo ADMB preventie 45

Arbeidsreglement:

- Coördinaten PAPS of dienst waarvoor hij zijn opdrachten uitvoert
- Coördinaten VP
- Toepasselijke procedures

Provikmo ADMB preventie 46

5.2 De HIERARCHISCHE LIJN: OPDRACHTEN

- **Opsporen van problemen van psychosociale aard via indicatoren**
  (zie supra)
- **En waken over de tijdige behandeling ervan**
  (≠ zelf oplossen)
  bv. Risicoanalyse van de specifieke arbeidssituatie vragen
- **Voorzien in opleiding en informatie**

Provikmo ADMB preventie 47

5.3 DE WERKNEMER: OPDRACHTEN

- Overeenkomstig opleiding en instructies
  - Op een positieve wijze bijdragen tot preventiebeleid
  - Zich onthouden van iedere daad van geweld, pesterijen of osgw
  - Zich onthouden van elk wederrechtelijk gebruik van de procedures
    - Wet bepaalt geen sanctie

Provikmo ADMB preventie 48

5.4 HET CPBW: OPDRACHTEN

- **Ruimere betrokkenheid bij psychosociale risico's**
- **Voorafgaand advies geven over:**
  - Elementen van 4 A's + I die aanleiding kunnen geven tot psychosociale risico's op het werk
  - Collectieve preventiemaatregelen om herhaling te voorkomen die opgenomen zijn in advies PAPS
- **Deelname vertrouwenspersonen aan vergaderingen comité**

Provikmo ADMB preventie

49

5.5. DE IPA: OPDRACHTEN

- Deelname aan de analyse van de oorzaken van psychosociale risico's
- Kennis nemen van en advies verlenen over de elementen van de 4 A's + I die aanleiding kunnen geven tot psychosociale risico's (werkgever informeert over wijzigingen)
- Uitoefening informatieopdrachten VP
- Onderzoek naar ernstige arbeidsongevallen: rekening houden met oorzaken van psychosociale aard

Provikmo ADMB preventie

50

NU AAN JULLIE!

- TIJD VOOR

Detectie?

Sensibilisatie?

Risico-analyse?

Provikmo ADMB preventie

51

Vragen?

Provikmo ADMB preventie

52

Provikmo
ADMB preventie

Caroline Salens

Caroline.salens@provikmo.be
050/47 47 35

53