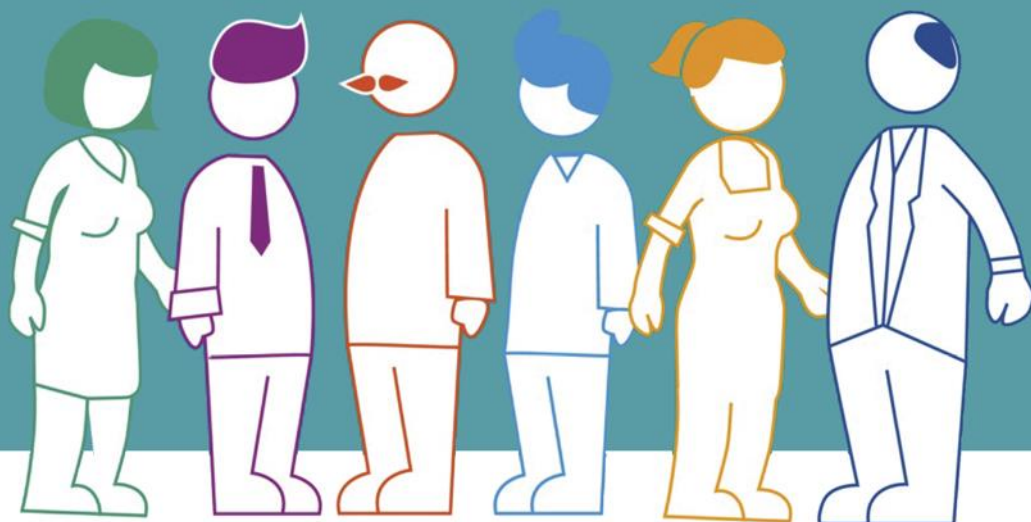




# Handleiding PSA – Psychosociale Arbeidsbelasting voor medewerkers.



*Happy people  
make happy people*





# PSA

## Inleiding

Psychosociale Arbeidsbelasting (PSA) ontstaat door dingen die op het werk stress kunnen veroorzaken.

## In cijfers

**Agressie en geweld** (*intimidatie, lichamelijk geweld, pesten*)

1,7 miljoen werknemers in Nederland hebben te maken met agressie en geweld

**Ongewenste omgangsvormen** (*seksuele- en intimidatie, pesten*)

1,1 miljoen werknemers in Nederland hebben te maken met ongewenste omgangsvormen

**Werkdruk**

2,7 miljoen werknemers in Nederland hebben te maken met hoge taakeisen.

## Wat is PSA?

De Arbowet spreekt van PSA, als er sprake is van ongewenst omgangsvormen (gedrag) of hoge werkdruk. Dit kan stress en lichamelijke, psychische en sociale klachten veroorzaken. Los van hoge werkdruk maken wij binnen Facilicom onderscheid tussen vier soorten ongewenst gedrag:

- Discriminatie (racisme)
- (Seksuele) intimidatie
- Pesten en mobbing
- Agressie (door derden)

Hoge werkdruk valt onder PSA, maar dus niet direct onder ongewenst gedrag.

### ***Hoe kijkt een slachtoffer naar PSA?***

PSA is een belangrijk arbeidsrisico. Als je hiermee te maken krijgt kun je (langdurig) ziek worden door stress of depressieve gevoelens. Vaak ben je al minder productief geworden voordat je jezelf ziekmeldt. Het ingewikkelde aan ongewenst gedrag is dat dit bewust kan plaatsvinden, maar kan ook onbedoeld intimiderend overkomen op het "slachtoffer". Het gaat namelijk niet om de bedoeling van de "dader", maar om hoe jij het ervaart. Wat iemand onschuldig vindt, kan jij als vervelend, vijandig, vernederend of intimiderend ervaren. Het is

Happy people  
make happy people



# PSA

belangrijk om slachtoffers serieus te nemen, (professionele) ondersteuning te geven en ervoor te zorgen dat iedereen het bespreekbaar durft te maken en hiervoor de juiste weg binnen de organisatie weten te vinden.

## ***Gevolgen van PSA voor de medewerker.***

Door PSA kun je stress krijgen. Een stressreactie is in principe niet schadelijk. Een stressreactie is bedoeld voor “piekmomenten”, het menselijk lichaam stelt zich erop in om een tijdelijke uitdaging aan te kunnen gaan. Wel is het belangrijk dat iemand direct na het piekmoment van zijn stressreactie herstelt. Het uitstellen hiervan kan schadelijk zijn. Stressreacties worden wel schadelijk als ze lange tijd voortduren. Als jij langdurig te maken hebt met PSA kan dit ernstige gevolgen hebben. PSA kan bij jou en jouw collega leiden tot verminderde productiviteit, concentratieproblemen, psychische problemen zoals burn-out en depressie en fysieke problemen zoals hoofd- en nekpijn, etc. Iemand die te maken heeft met de gevolgen van PSA nemen minder goede beslissingen en verliezen de controle over hun werk. Psychische problemen kunnen ook spanningen tussen personen veroorzaken. Dat kan weer leiden tot verminderde kwaliteit van de dienstverlening aan klanten. Daarnaast hebben medewerkers met concentratieproblemen een grotere kans op bedrijfsongevallen.

Met andere woorden: PSA is slecht voor het werkgeluk en de gezondheid van jou en jouw collega's en kan nadelige gevolgen hebben voor de bedrijfsvoering en het imago van de organisatie.

## **Signaleren van PSA op de werkvloer?**

Facilicom streeft naar een organisatie waarin geen ongewenst gedrag voorkomt. Wij hanteren dan ook een zero-tolerancebeleid (het is niet toegestaan) als het gaat om ongewenst gedrag. Het is niet altijd makkelijk om PSA bij jou en jouw collega's te signaleren. Klachten worden niet altijd bij de leidinggevende gemeld.

Mogelijke oorzaken hiervoor zijn:

- Er heerst geen gevoel van veiligheid om te vertellen wat iemand overkomt of is overkomen;
- Medewerkers kennen niet de weg naar de juiste persoon om het te vertellen;
- Medewerkers zijn niet altijd bij machte om de klacht goed te uiten (bijvoorbeeld door taalproblemen);
- Door de verschillende culturen binnen onze organisatie is niet voor iedereen duidelijk wat wel of niet mag of toegestaan is;

*Happy people  
make happy people*



# PSA

- Medewerkers denken soms dat het bij de cultuur binnen hun beroepsgroep hoort (denk aan de bouw of een beveiliging die geconfronteerd wordt met agressie en geweld).

## ***Wat kun jij doen?***

- Hoe moeilijk het ook kan zijn. Maak PSA bespreekbaar met jouw leidinggevenden en laat er een melding van maken, zodat de organisatie weet wat er speelt rondom PSA.
- Vul altijd medewerkerstevredenheidsonderzoeken en anonieme vragenlijsten in die over PSA gaan.
- Neem contact op met een [vertrouwenspersoon](#).
- En wacht niet te lang, want stress is ongezond voor het lichaam en je hersenen.

## ***Meer informatie nodig?***

Alle informatie hierover is terug te vinden op “Hoe lekker werk jij?”. Click [hier](#).

- Wil je meer informatie over PSA? Click [hier](#) of neem contact op met jouw leidinggevende.
- Wil je meer informatie lezen over werkstress? Click [hier](#).
- Is jouw leidinggevende de veroorzaker van PSA of krijg je bij jouw leidinggevende geen gehoor? Raadpleeg een van onze [vertrouwenspersonen](#).

*Happy people  
make happy people*