

# Integraal meten van PSA helpt mens én organisatie vooruit

De aanpassing van de Arbo-wet verplicht werkgevers sinds 1 januari 2007 om psychosociale arbeidsbelasting (PSA) bij hun werknemers te herkennen en voorkomen. Een zware taak voor het management en een extra zorgplicht voor de afdeling P&O. Want hoe diagnosticeer en voorkom je PSA?

Door: Drs. Peter-Paul J. Biermans, Managing Director Symfoia B.V.

In de eerste plaats is het belangrijk om voldoende persoonlijke aandacht voor de mens op zijn werkplek te hebben, m.a.w.: vraag naar en praat over wat de medewerkers bezighoudt. Aandacht leidt tot persoonlijke groei en tot persoonlijke ontwikkeling met als gunstige bijwerking een positief effect op de ontwikkeling van de organisatie, in bijvoorbeeld rendement, cultuurverbetering, productieverhoging of kwaliteitsverbetering. PSA in de vorm van gepest worden, seksuele intimidatie, bedreigingen of fysiek geweld komt in een goed gesprek snel naar buiten. Maar wat als de PSA veel dieper liggende oorzaken heeft?

## Symptomen

Symptomen van dieper liggende oorzaken, die bij PSA tot uiting kunnen komen, zijn bijvoorbeeld een hoog mentaal ziekteverzuim, slechte teamprestaties, weinig vitale medewerkers, groot verloop en uitstroom van kennis, toenemend aantal klachten, ontevreden medewerkers, ontevreden klanten,

stagnerende omzet of een achterblijvende kwaliteit. Hoe komt u als adviseur, HRM-er, manager of directeur achter de werkelijke oorzaken van dit soort problematiek om de juiste interventiemethode te kunnen kiezen?

## Symfoia

Het antwoord is integraal meten. Dat kan met Symfoia. Symfoia staat voor 'Systems methodology for organizational and individual awakening' en is in Nederland door Symfoia B.V. ontwikkeld. Symfoia is een integraal gedraganalyse model én een meetmethode in één, die uitgaan van mensen, teams en organisaties als levende deelsystemen. Daarmee is het een uniek mens- en organisatieontwikkelingmeetstelsel, waarmee houding, gedrag, denken en voelen op de werkplek gemeten kan worden. Het model en meetstelsel zijn integraal, omdat het mens, team én organisatie omvat; houding, gedrag én denkoriëntatie meet; bewustzijn én onderbewustzijn grafisch

zichtbaar maakt; en de werkplek/context integreert in het meetstelsel. Dit alles is mogelijk omdat Symfoia een systeemtheorie als onderliggende basis heeft. De output van het meetstelsel wordt gevormd door 147 psychosociale indicatoren, die met elkaar een uitgebalanceerd softskillsprofiel definiëren. Een analyserapport met deze 147 softskills indicatoren is een uitstekende leidraad voor 'coaching on the job', zowel op individueel, team- als op organisatieniveau. Op individueel niveau worden de individuele competenties en ingesleten gedragspatronen zichtbaar; op teamniveau ontstaat inzicht in teamrollen en direct zicht op teambuilding en verbeteren van teamprestaties. Op organisatieniveau is een Symfoia-meting een cultuur-assessment. Onderscheidende elementen van de Symfoia-metingen zijn - behalve het unieke onderliggende systeemdenken - de snelheid, de logistieke eenvoud en de lage prijs - randvoorwaarden voor een laagdrempelige en klantvriendelijke toepassing in de praktijk.

## DE PRAKTIJK: INTEGRAAL METEN VAN SOFTSKILLS ALS STARTPUNT VOOR DIALOOG OVER PSA

Menno is technisch tekenaar op het bedrijfsbureau van een technische onderneming. De collega's op het bedrijfsbureau klagen over slechte samenwerking met Menno en Menno geeft zelf aan niet lekker in zijn vel te zitten op het werk. Menno dreigt uit te vallen. De P&O adviseur komt dit ter ore en stelt het hoofd van het bedrijfsbureau voor de teamleden door te meten met de Symfoia-scan. De zeven teamleden vullen de Symfoia-scan via Internet in, waarna de P&O adviseur de beschikking krijgt over de rapportages. Deze analyseert de psychosociale diagnostische data en heeft individuele gesprekken met alle zeven teamleden waarbij de individuele softskillsprofielen als spiegel en gespreksagenda worden gebruikt. De teamleider is bij deze gesprekken aanwezig. Daarna volgt een intensieve teamsessie, waarin de functionele rollen van de teamleden zijn gedefinieerd en onderling gedragsafspraken zijn gemaakt en op schrift vastgelegd. Menno krijgt specifieke aandacht door 'coaching on the job' op de onderwerpen 'gestruc-

tureerd werken', 'zich houden aan afspraken', 'time-management' en 'communicatie met zijn teamgenoten'. De 'coaching on the job' wordt door de leidinggevende van Menno uitgevoerd. De teamleider organiseert regelmatig - naast het reguliere werkoverleg - een teamsessie waarin de onderlinge samenwerking, het naleven van de gedragsafspraken en het welbevinden in het werk worden geëvalueerd. Eenmaal per jaar vullen de teamleden de Symfoia-scan in, waarna de P&O adviseur samen met de teamleider de profielen analyseert, voortgangsgesprekken heeft en een gezamenlijke teamsessie houdt. De bedoeling is om de systematiek van het hebben van Symfoia-softskillsprofielen bedrijfsbreed in te voeren voor het verbeteren van de functionering- en beoordelingsgesprekken. Daartoe vullen alle bedrijfsmedewerkers halfjaarlijks de Symfoia-scan in, één als input voor het functioneringsgesprek en één als input voor het beoordelingsgesprek.

Sjef van Selst, P&O adviseur, Interferent B.V.

De kosten zijn laag in vergelijking met de gerealiseerde besparingen door preventie van PSA.

## Integraal psychosociaal gezondheidsmanagement

Met Symfoia is uw psychosociaal gezondheidsmanagementbeleid proactief, onderdeel van het personeels- en sociale beleid, gericht op duurzame en gezonde inzetbaarheid van personeel, waarbij gezondheid als vitale menselijke waarde én als economische waarde geldt (WHO).

Met Symfoia kunt u psychosociale gezondheidsbevordering op de werkplek ook praktisch managen. Als u voldoende aandacht schenkt aan de 'softe', mentale kanten van gezondheidsmanagement, leidt dat tot een betere fysieke gesteldheid, tot werknemertevredenheid, welzijn op de werkplek en een positieve impact op relevante economische indicatoren. De Symfoia-diagnostiek is hierbij uitermate behulpzaam, omdat enerzijds het human resources beleid een enorme verbreding en verdieping krijgt door de cultuur-assessment. En omdat anderzijds, met de meetgegevens in de hand, 'coaching on the job' op de werkplek een grote versnelling en verdieping krijgt. 'Coaching on the job' kan door direct leidinggevendenden, door P&O-ers en/of door externe coaches - eventueel via telecoaching - worden uitgevoerd. «



Peter-Paul Biermans is actief als ondernemer, strategisch marketeer en organisatieadviseur. Hij is medeoprichter en Managing Director van Symfoia B.V. De functionaliteit van het Symfoia-systeem staat - via Internet - ter beschikking van (HRM-afdelingen van) organisaties en zzp-ers. Meer informatie is te vinden op [www.symfoia.com](http://www.symfoia.com).