

Psychosociale belasting

WAT

Psychosociale arbeidsbelasting heeft te maken met:

- de wijze waarop het werk appel doet aan de psychische en sociale vermogens van werknemers
- de betekenis die zij daaraan geven vanuit hun zingevingspatronen (waarden, doeleinden, behoeften, aspiraties, verwachtingen)
- de effecten van dat alles op hun gezondheid en hun welbevinden

Vier grote factoren aan de kant van het werk:

Arbeidsinhoud	Geheel van taken en verantwoordelijkheden, geïntegreerd in een functie. De complexiteit van de taken en de mate van autonomie zijn cruciaal bij de psychosociale belasting
Arbeidsomstandigheden	Fysieke en/of mentale en/of emotionele werkdruk kan leiden tot belasting
Arbeidsvoorwaarden	<ul style="list-style-type: none">– primaire arbeidsvoorwaarden: verloning– secundaire arbeidsvoorwaarden: verhouding werktijden, rusttijden en verlof– tertiaire arbeidsvoorwaarden: opleiding, loopbaan en carrièreplanning
Arbeidsverhoudingen	<ul style="list-style-type: none">– functionele en informele contacten, directe leiding, persoonlijke integriteit– de aard van horizontale relaties: met collega's– de aard van verticale relaties: chef, vertegenwoordiger

Factoren aan de kant van de mens die door het werk in meerdere of in mindere mate worden aangesproken

cognitieve aspecten	denken, plannen, terugblikken, aandachtig zijn, ...
emotionele aspecten	gevoelens, beleving, ...
motivationale aspecten	behoefte, aspiraties, verwachtingen, groei-behoefte
relationele aspecten	sociale en communicatieve vaardigheden in formele en informele situaties met betrekking tot collega's en/of leidinggevenden, initiatief nemen, conflicthanteringsvaardigheden, ...
de positie van de werknemer	mate van inspraak, mate van verantwoordelijkheid, ...
eigen definitie van de situatie die de werknemer ontleent aan zijn positie	subjectief ervaren van de zin/betekenis van taak/werk, subjectief ervaren verantwoordelijkheid voor het resultaat taak/werk, kennis van de feitelijke resultaten van de taakactiviteiten, tevredenheid met de situatie, ...

DEFINITIES

Arbeidsvoldoening

Arbeidsvoldoening heeft te maken met de psychologische behoefte om onplezierige taken te vermijden. Niet-direct taakgebonden factoren (omgevingsfactoren) dragen vooral bij tot de arbeids(on)tevredenheid:

- (on)gunstige arbeidsomstandigheden
- job(on)zekerheid
- een (on)redelijke werkbelasting
- (on)billijke beloning
- ...

Psychosociale belasting (2)

Arbeidsmotivatie

Arbeidsmotivatie heeft te maken met de behoefte zich te ontplooiën. Aan deze behoefte kan voldaan worden door taakintrinsieke factoren zoals:

- voldoende leermogelijkheden
- initiatief aan de dag kunnen leggen
- iets zelfstandig kunnen regelen
- in groep beslissingen kunnen nemen of problemen oplossen
- ...

Tevredenheid zegt echter weinig over de reële werksituatie waarin iemand verkeert. Men legt zich vaak neer of went vaak aan ongunstige werksituaties.

Mentale arbeidsbelasting

Mentale arbeidsbelasting is de mate waarin taakeisen de informatieverwerkende capaciteit van de mens in beslag nemen.

Het denken en het geheugen staan centraal bij de informatieverwerking. Met de zintuigen wordt informatie over de taak opgenomen en verwerkt: visueel, auditief, tast, reuk en smaak.

De taak wordt goed uitgevoerd bij gepast reageren op ingewonnen informatie.

Het informatieverwerkingsproces doorloopt drie stadia:

- 1 coderen van input via waarnemen en interpreteren
- 2 beslissen na raadplegen via het geheugen van keuzealternatieven
- 3 aanpassing van de motoriek, gericht op passende actie of output

Er is een automatische en een gecontroleerde verwerkingsvorm.

De gecontroleerde verwerking kan leiden tot mentale arbeidsbelasting bij hoge werkdruk en wanneer hoge concentratie vereist is.

Er zijn drie vormen van mentale arbeidsbelasting:

- 1 mentaal juiste belasting: de belasting is in overeenstemming met de mogelijkheden van de persoon
- 2 mentale overbelasting: de belasting overschrijdt de capaciteiten van de persoon
- 3 mentale onderbelasting: de belasting legt een te gering beslag op de capaciteiten van de persoon. Deze onderbelasting kan sterk belastend want ze vraagt veel inspanning om het organisme geactiveerd te houden.

Mentale arbeidsbelasting is een deelaspect van, en kan leiden tot, werkstress.

Emotionele arbeidsbelasting

Emotionele arbeidsbelasting bij emotionele inspanningen.

Globale emotionele belasting

Emotionele reacties bij werk in niet-ideale of onder niet-optimale voorwaarden of bij werk dat als ongunstig wordt ervaren.

Specifieke emotionele belasting

Vloeit voort uit emotioneel werk. Een goede taakuitvoering komt tot stand door:

- waarnemen van emoties van anderen en
- het besturen van eigen emoties

Negatieve emoties zijn het sterkst bij werk in ondergeschikte positie

Emotionele arbeidsbelasting is een deelaspect van, en kan leiden tot, werkstress en zelfs tot burn-out.

Burn-out

- een chronische psychische uitputtingstoestand, via een zeer geleidelijk proces tot stand gekomen, waarbij de mentale brandstof is uitgeput.
- de werknemer heeft het gevoel leeg te zijn en geen energie meer te hebben.
- het klachtenbeeld is niet meer hanteerbaar en bestaat uit drie componenten:
 - emotionele uitputting: emotioneel opgebruikt zijn
 - depersonalisatie: aannemen van een negatieve, harde en cynische houding tegenover de werkomgeving
 - verminderde persoonlijke bekwaamheid: idee dat men minder bekwaam is dan voorheen, gepaard met negatieve gevoelens.

Psychosociale belasting (3)

Criteria voor burn-out:

- persistente lichamelijk en/of geestelijke vermoeidheid, blijkend uit snellere vermoeibaarheid na mentale inspanning dan voorheen, of uitputting na een relatief geringe lichamelijke inspanning.
- ten minste twee van de volgende klachten:
 - spierpijn, rug-, nek- en gewrichtspijn
 - duizeligheid
 - spanningshoofdpijn
 - slaapstoornissen
 - moeite met ontspannen
 - maag- of darmklachten
 - toegenomen prikkelbaarheid
- twee van de volgende verschijnselen:
 - aanwezigheid van cynisme
 - gevoel geestelijk afgestompt te zijn
 - gevoel dat prestaties verminderd zijn
- geen angst- of depressieve stoornis
- de klachten zijn gerelateerd aan de werkomstandigheden.

ICD-10-classificatie (International Classification of Diseases) van de Wereldgezondheidsraad (WHO, 1992)

Het klachtenbeeld is wel nog omkeerbaar via een aangepaste begeleiding en via aangepaste leef- en werkomstandigheden.

Stress:

- interactie tussen stressoren (oorzaken) en gevolgen (strains)
- verstoring van het evenwicht tussen de eisen van de omgeving (werkverwachtingen) en de capaciteiten van het individu om met de eisen om te gaan

Positieve stress: de balans tussen belasting en belastbaarheid is positief en biedt kans tot persoonlijke groei

Werkstress of negatieve stress:

- onevenwicht tussen belasting in de werkomgeving en belastbaarheid van de werknemer.
- werkstress is een toestand van lichamelijke en psychische gespannenheid, die ontstaat wanneer iemand bedreigende of schadelijke gebeurtenissen ervaart, die moeilijk voor deze persoon te hanteren en te controleren zijn

Of spanning zal overgaan tot werkstress is afhankelijk van:

- de mate van spanning
- de frequentie van de spanning
- de duur van de spanning
- het vermogen met spanning om te gaan

door een groep van werknemers als negatief ervaren toestand die gepaard gaat met klachten of disfunctioneren in lichamelijk, psychisch en/of sociaal opzicht en die het gevolg is van het feit dat werknemers niet in staat zijn om aan de eisen en de verwachtingen die hen vanuit de werksituatie gesteld worden te voldoen

CAO nr 72 van 30.03.1999

Psychosociale belasting (4)

THEORETISCHE STRESS- EN MOTIVATIEMODELLEN

Verschillende theoretische stress- en motivatiemodellen hebben het ontstaansmechanisme van stress met zijn beïnvloedende factoren en gevolgen uitgewerkt

STRESSEVALUATIEMETHODES

Stressrespons-systemen

- vecht/vluchtsysteem:
 - energiemobilisatie
 - prototype angst
- verslagenheidssysteem:
 - energieconservatie en regeneratieprocessen
 - prototype depressie
- tend and befriend-systeem

Het Michigan-model (Caplan, e.a., 1975)

Objectieve werkstressoren hebben een negatieve invloed op de gezondheid, via een proces van subjectieve waarneming van de werkomgeving en de stressreactie die deze perceptie oproept.

De beleving van de werkomgeving is afhankelijk van:

- persoonlijkheid
- sociale omgeving

Karasek-model: Demands-Control-Support - DCM 1979-1998

Belangrijkste dimensies:

- taaklast
- regelruimte
- sociale steun
- fysieke werkdruk
- gevaar van het werk
- jobonzekerheid

Effort-Reward-imbalance model van Siegrist - ERI (1996)

Stress is het resultaat van een onevenwicht tussen inspanning (als gevolg van niet-taakgebonden eisen en intrinsieke motivatie om aan die eisen te voldoen) en beloning (in termen van salaris, waardering van collega's en de direct leidinggevende, en controle over status).

Het vitamine model van WARR - VM (1987)

Meest omvattend model met negatieve en positieve zijde van 'welzijn'. Bestaat uit drie delen:

- uitwerking concept geestelijke gezondheid in vijf componenten
- uitwerking van negen omgevingskenmerken die de geestelijke gezondheid beïnvloeden met onder meer 'constant effect' vitamines en 'additionele afname' vitamines
- interactie tussen individu en omgeving

PERSOONLIJKHEID EN STRESSGEVOELIGHEID

De verschillen in stressgevoeligheid hebben te maken met:

- ervaringen uit het verleden: trauma's of ingrijpende gebeurtenissen
- perceptie en subjectieve beleving
- persoonlijkheidskenmerken

Psychosociale belasting (5)

Wetenschappelijk onderzoek bevestigt de relatie tussen persoonlijkheid en stressgevoeligheid. Referentiekader: 'het vijf factorenmodel' of de vijf basisdimensies van de persoonlijkheid (Digman, Goldberg, Costa en Mac Grae):

Factor 1	emotionele stabiliteit versus emotionele instabiliteit		Personen met emotionele instabiliteit: twijfel aan zichzelf, kwetsbaar, nerveus, impulsief, onzeker, tendens om negatieve gevoelens te ervaren, kunnen minder goed omgaan met stress, sneller klaaggedrag en meer neiging tot depressiviteit.
Factor 2	Extraversie versus introvertie	Extraverten: verkeren graag in het gezelschap van anderen, hebben plezier in actie, spraakzaamheid, dominantie, expressiviteit, positieve emoties en vrolijkheid.	Introverten: meer teruggetrokken, ervaren meer sociale inhibitie en treden minder graag op de voorgrond.
Factor 3	Openheid ten opzichte van nieuwe kennis, nieuwe informatie, gevoelens, acties, waarden, kunst, cultuur, zich kunnen inleven in de gevoelswereld van anderen.	Personen situeren zich op een continuüm van lage tot sterke openheid	
Factor 4	Aangenaamheid en altruïsme: vriendelijkheid, oprechtheid en medeleven.	Altruïsten zijn met vertrouwen gericht op anderen.	Aan de andere kant vinden we koelheid, egocentrisme en agressiviteit
Factor 5	nauwgezetheid en gewetensvolheid	Personen die hier sterk aan beantwoorden zijn betrouwbaar, ordelijk, stipt, aandachtig, hebben doorzettingsvermogen, ambitie en zijn prestatiegericht.	De andere pool is onzorgvuldigheid of achteloosheid.

De relatie tussen deze vijf factoren en gevoeligheid voor (werk)stress:

- emotioneel instabiele personen zijn stressgevoelig en kwetsbaar. Ze uiten dikwijls meer klachten van angst, slapeloosheid en spanning en allerhande lichamelijke kwalen. Ze hebben ook minder jobvoldoening
- introverte personen hebben ook meer stressklachten
- stressgevoelige mensen zijn vooral meer timide, teruggetrokken personen die negatieve emoties ervaren. Ze zoeken onvoldoende of te laat sociale steun en negatieve emoties worden onvoldoende naar buiten gebracht

Type A-gedrag, type B-gedrag en type D-gedrag

De meeste personen vertonen mengvormen van gedragingen maar in stressvolle situaties kan echter een bepaald gedragspatroon domineren:

- type A-gedrag: dit gedrag is agressief, gejaagd en ambitieus, ongeduldigheid en gejaagdheid, voortdurend werken tegen de deadlines, vaak doorweven met cynische humor en een vijandige competitieve manier om met andere mensen om te gaan. In stressvolle situaties vertonen heel wat mensen dit gedrag
- type B-gedrag: kalm en rustig optreden op een efficiënte en doelmatige manier
- type D-gedrag: wanneer emotionele labiliteit en sociale inhibitie samen voorkomen kunnen we zeker spreken van stressgevoelige personen

Psychosociale belasting (6)

Deze personen kunnen zich moeilijk ontspannen zijn vlug ongerust en eenzaam en zitten vlug in de put. Ze hebben een sombere en cynische kijk op de wereld. Ze voelen zich vlug geïrriteerd en ongelukkig.

Nadelen van stressgevoeligheid voor werknemers en organisatie

Wanneer de signalen van de stressgevoelige werknemer in een stresssituatie genegeerd worden door hemzelf, collega's en/of leidinggevenden ontstaan er gevaren en risico's voor psychosociale belasting die tot schade kunnen leiden

—> zie hierna RISICOFACTOREN..., SCHADE VOOR HET INDIVIDU EN SCHADE VOOR DE ORGANISATIE

Voordelen van stressgevoeligheid voor werknemers en organisatie

Mits goede begeleiding zijn stressgevoelige werknemers toegewijd en opvallend loyaal.

Zij zijn ook goede teamwerkers, zij houden ervan om met collega's samen te werken en brengen er het nodige geduld voor op.

Stressgevoelige medewerkers zijn betrouwbare signaalgevers: via hun boodschappen kunnen leidinggevenden rolonduidelijkheden oplossen.

Zij kennen over het algemeen goed de materie waar ze mee bezig zijn. Ze willen alles tot in het detail verzorgen en zijn perfectionistisch.

Stressgevoelige mensen zorgen voor evenwicht in het team of ploeg.

RISICOFACTOREN IN VERBAND MET PSYCHOSOCIALE BELASTING

Gerelateerd aan het Michigan-model.

Stressoren in het werk

- werk- en werkomstandigheden:
 - zwaar of gevaarlijk werk
 - gebrek aan ventilatie of temperatuurregeling
 - slechte verlichting
 - lawaai
 - ontbreken van hulp- of beschermingsmiddelen
- verantwoordelijkheid drukt zwaarder bij contact met
 - slecht gemotiveerde medewerkers
 - medewerkers en collega's die hun werkzaamheden niet verrichten
 - onvoldoend opgeleide ondergeschikten
- rolproblematiek
 - rolonduidelijkheid: taken en bevoegdheden zijn niet goed afgebakend
 - rolconflict: tegenstrijdige en niet te verenigen eisen binnen de rol
- gebrek aan invloed, zeggenschap en controle of autonomie
- gebrek aan status en erkenning
 - te lage beloningen voor inspanningen
 - ontbreken van mogelijkheid tot doorgroei naar betere functie
 - minder opbrengsten dan billijk
- toekomstonzekerheid
 - werkonzekerheid
 - dreigende werkloosheid
- conflicten op het werk
 - verschillen in opvatting met collega's of leidinggevenden rond
 - bevoegdheid
 - manier van taakaanpak
 - verdeling van het werk
 - tempo
 - stijl van leidinggeven
 - positie
 - ...
 - conflicten kunnen latent zijn of openlijk worden

Psychosociale belasting (7)

- onvoldoende of ongepaste sociale steun
 - onvoldoende intieme steun: zorg, liefde, advies, waardering en informatie
 - onvoldoende instrumentele steun: hulp bij het werk, verschaffen van geld en materialen
 - belonend gezelschap: grapjes, spontane interacties op het werk.

Stressoren in het persoonlijke leven en hun ervaren zwaarte (de persoonlijke perceptie van de taken)
Holmes en Rake (1967) onderscheiden de volgende rangorde en getalwaarde met betrekking tot stressvolle gebeurtenissen in het persoonlijke leven en hun ervaren.

Gebeurtenis	Getalwaarde	Gebeurtenis	Getalwaarde
Dood van een partner	100	Zoon/dochter verlaat het huis	29
Echtscheiding	73	Moeilijkheden met aangetrouwden	29
Het uit elkaar gaan van partners	65	Bijzondere persoonlijke prestatie	28
Gevangenisstraf	63	Partner gaat werken of stopt met werken	26
Overlijden van een naast familielid	63	Beginnen met of voltooien van opleiding	26
Persoonlijk letsel of ziekte	53	Verandering in woonomstandigheden	25
Huwelijk	50	Verandering van persoonlijke gewoonten	20
Ontslag	47	Moeilijkheden met chef	23
Verzoening van huwelijkspartners	45	Verandering van werkuren of werkomstandigheden	20
Pensionering	45	Verandering van woonplaats	20
Verandering in de gezondheidstoestand van een gezinslid	44	Verandering van school	20
Zwangerschap	40	Verandering van creatieve gewoonten	19
Seksuele moeilijkheden	39	Verandering in kerkelijke activiteiten	19
Nieuw gezinslid	39	Verandering in sociale activiteiten	18
Aanpassingen in het bedrijf	39	Hypotheek of lening beneden 1500 Euro	17
Veranderingen in financiële status	38	Verandering in eetgewoonten	15
Overlijden van een vriend	37	Vakantie	13
Verandering van werkkring	36	Kleine wetsovertreding	11
Wijziging in het aantal echtelijke ruzies	36		
Hypotheek of lening boven 1500 Euro	31		
Executie van hypotheek of lening	30		
Verandering in verantwoordelijkheid op het werk	29		

De gebeurtenissen zijn cumulatief: een aantal minder ernstige gebeurtenissen (b.v. vakantie, verandering van werkomstandigheden en verandering van werkkring) wegen even zwaar door als een gebeurtenis die iedereen als ernstig aanvaardt (b.v. het uit elkaar gaan van partners).

Psychosociale belasting (8)

SCHADE VOOR HET INDIVIDU - GEZONDHEIDSSCHADE (STRAINS)

Psychisch	Lichamelijk	Gedragsmatig
<ul style="list-style-type: none">- vermoeid, zonder energie- hulpeloos, machteloos- neerslachtig of depressief- snel geïrriteerd- boos of vijandig- angstig (fobieën)- sterk geëmotioneerd- bezorgd over eigen gezondheid	<ul style="list-style-type: none">- hartkloppingen- misselijkheid- duizeligheid- hyperventilatie- slaapstoornissen- hoofdpijn, migraine- pijn in de onderrug- maag- en darmstoornissen- ...	<ul style="list-style-type: none">- roken, drinken, drugs- te veel of te weinig eten (vreetbuien)- passief of onderworpen gedrag- extreme visies of (geloofs)opvattingen- veranderingen in kleding of stijl- explosief taalgebruik- heel emotioneel

SCHADE VOOR DE ORGANISATIE



Preventiemaatregelen focussen het best op de voorlopers van zware schade.

SOCIO-ECONOMISCHE SCHADE

- verloop van werknemers
- frequent kort verzuim door onvrede
- absentisme: volgens research gegevens Swinnen, Riziv,...30% van de langdurig zieken
- presentisme: gedemotiveerd en sociaal onrustig aanwezig zijn
- beoordelingsfouten
- arbeidsongevallen en incidenten
- dalende kwaliteit, dalende productiviteit
- aanwervingsproblemen: imago op krappe arbeidsmarkt
- hoge kostprijs voor de staat

Psychosociale belasting (9)

RISICOBEBEERSING

Overzicht wettelijke bepalingen

– psychosociale belasting is een :		
• welzijnsdomein	—	Welzijnswet art. 4
• domein dat door het dynamisch risicobeheersingssysteem moet aan- gepakt worden	—	Codex I.III art. 4
• opdracht van de interne/externe dienst PBW	—	Codex II.I.II art. 5
– verplichting om een stressvoorkomingsbeleid te voeren	— Werkgever —	CAO nr. 72 21.06.1999 art. 3
– advies en medewerking vragen aan preventie- diensten	— Werkgever —	CAO nr. 72 21.06.1999 art. 4
– overleg met CPBW en ondernemingsraad	— Werkgever —	CAO nr. 72 21.06.1999 art. 5
– informatie verschaffen aan werknemers	— Werkgever —	CAO nr. 72 21.06.1999 art. 6
– opleiden van werknemers	— Werkgever —	CAO nr. 72 21.06.1999 art. 7
– meewerken aan het stressbeleid	— Werknemer —	CAO nr. 72 21.06.1999 art. 8

HOE : STAPPENPLAN

Stap 1: Opstellen en formuleren van een beleidsvisie op stress op het werk als essentiële voorwaarde

- verbintenis en engagement van het beleid en management als noodzakelijke basisvoorwaarde
- beleidsmatige stressaanpak in plaats van enkel een stressonderzoek
- vanuit missie en waarden naar visie: het welzijn van 'onze' werknemers, naar globaal preventieplan (GPP) en naar jaarlijks actieplan (JAP) met toetsing en evaluatie binnen integraal kwaliteitszorgsysteem.
- visie op het welzijnsbeleid heeft te maken met:
 - eisen gesteld aan de medewerkers
 - regelmogelijkheden, creativiteit
 - sociale ondersteuning en waardering
 - ontwikkelen van kennis en vaardigheden
 - participatief beleid, creatief meedenken
 - arbeidsorganisatie: inhoud, omstandigheden, voorwaarden en verhoudingen

Stap 2: Communicatie en sensibilisatie: bespreekbaar maken

- sereniteit en constructieve instelling beogen via overleg en bespreking bij: management, raad van bestuur, middenkader, overlegorganen (deze leden moeten het dragen), doelgroepen, ...
- taboes doorbreken
- bedreiging van het begrip stress wegwerken
- voldoende tijd nemen voor deze fase.

Stap 3: Inventariseren en evalueren

ZIE FICHE STRESSEVALUATIEMETHODES

Analyse van objectieve parameters: (bespreking van voor- en nadelen en bruikbaarheid)

- personeelsgegevens: gegevens van ziekteverzuim, output van aantal en kwaliteit van producten en diensten (kengetallen)
- fysiologische en biochemische reacties
- expertmethode of externe beoordelingsmethode: WEBA: sociotechnische functieanalyse
- taakattributenlijst van Turner en Lawrence

Psychosociale belasting (10)

Analyse van subjectieve parameters

– kwantitatieve onderzoeksmethoden:

- bepalen van de onderzoeksgroep
- keuzecriteria in verband met de methode:
 - het toepassingsgebied
 - de inhoud of omvang
 - de beoordelingswijze
 - het gebruikersgemak
- keuzecriteria in verband met de situatiefactoren:
 - bespreekbaarheid van het onderwerp
 - veranderingsbereidheid van de verschillende actoren
 - beschikbare middelen
 - fase van het onderzoek

Schriftelijke vragenlijsten gericht op werkgebonden factoren	– Job Content Questionnaire (Karasek) – ...
Schriftelijke vragenlijsten gericht op werkgebonden en persoonsgebonden factoren	– VBBA, Vragenlijst Beleving en Beoordeling van de Arbeid, (VanVeldhoven, 1996) – VOS-D, Vragenlijst Organisatiestress, (Katholieke Universiteit Nijmegen, Vakgroep Psychologie van Arbeid en Organisatie) – VAG, Vragenlijst Arbeid en Gezondheid (TNO Arbeid, ca 1970) – WOCCQ: Working Conditions and Control Questionary (Service de Psychologie du Travail et des Entreprises, De Keyser V. en Hansez, I.,) – ...
Taakkenmerkenbenadering	– TAAKATTRIBUTENLIJST (Turner en Lawrence 1965) – WEBA-methode (Welzijn Bij De Arbeid)n (Directoraat-Generaal van de Arbeid in Nederland) – ...
Schriftelijke vragenlijsten gericht op persoonsgebonden factoren	– VEOG: Vragenlijst Onderzoek Ervaren Gezondheid (Dirken, 1969) – UCL: Utrechtse Copinglijst (Schreurs, e.a. 1984) – GHQ-28: General Health Questionnaire (Goldberg) – MBI: Maslach Burnout Inventory (Schaufeli en van Dierendonck, 1995) – Gedragsstijltest van de Visch en Böhrer – ...
Checklists voor knelpunten-inventarisatie	– Checklists Handboek Werkstress (Kompier en Marcelissen, 1990) – TOMO: Toetsingslijst Mens en Organisatie (van Orden en Gaillard, 1994) – ...
Methoden voor onderzoek van de mentale belasting	– LEST-methode (Guelaud, Laboratoire d'Economie et de Sociologie du Travail, 1975) – Job Stress Index (Spielberger) – ...
Beoordelingsschalen of rating scales	– BSML: Beoordelingsschaal Subjectieve Mentale Inspanning (Zijlstra en Meijman, 1989) – CERGO-beoordelingslijst, (Van Woutherghem, e.a., 1985) – ...
enquetes	– ...

Psychosociale belasting (11)

- kwalitatieve onderzoeksmethoden
- participatieve risicoanalyse of DIP-methode:
 - in groep
 - beschrijving van de methode
 - verschillende stappen in de methode:
 - probleemanalyse
 - opstellen van een problemenboom
 - weging van de problemen
 - voorstelling van knelpuntenboom
 - identificeren van acties
 - verwerking van acties
 - rapportering
 - uitvoering
 - evaluatie
 - feedback informatie
 - voordelen en beperkingen van de methode
 - individueel
 - participatieve analyse
 - kwalitatieve analyse via gestructureerde interviews

Stap 4: Rapporteren

- verwerking en rapportering op correcte en eerlijke manier
- vertaling van rapport naar bedrijf

Dit kan via:

- interne werkgroep
- participatie van doelgroepen
- vergelijking met referentiegroepen met zelfde type werk in dezelfde sector (benchmarking)
- vergelijking met onderlinge afdelingen: heel delicaat mee omspringen en groepen niet te klein maken, groepen met verschillende accenten in hun werking samenstellen, de gegevens zijn niet normatief, maar indicatief
- toetsing van de gegevens bij de directe leiding
- toetsing door diepteinterviews

Stap 5: Bepalen van mogelijke maatregelen

- een keuze maken uit mogelijke maatregelen
- interne voorstellen met, indien haalbaar, externe begeleiding
- alle geledingen betrekken bij het samenstellen van het strategisch plan en de actieplannen.

Preventiemodel: stresspreventiematrix

Preventiemaatregelen zijn er op het niveau van organisatie en individu, primair (preventief) en secundair (correctief). Deze maatregelen kunnen in een matrix gezet worden, en deze matrix kan men gebruiken bij de keuze van mogelijke maatregelen.

Psychosociale belasting (12)

Voorbeelden van stresspreventiemaatregelen in een matrix

	primair (preventief)	secundair (correctief)
Organisatie	<ul style="list-style-type: none"> - werkdruk optimaal houden - promotiekansen creëren - duidelijkheid in taken en rollen - arbeidsbesparende hulpmiddelen voorzien en gebruiken - multidisciplinair team dat brainstormt over de verschillende actoren op elk niveau - infovergadering en duidelijke overdracht - promoten van een aangepaste stijl van leidinggeven en van met elkaar om te gaan - ... 	<ul style="list-style-type: none"> - belastende omstandigheden onderzoeken en correctieve maatregelen implementen - inlassen van mogelijkheid tot 'time-out' - medisch toezicht op de arbeidsorganisatie - risico-analyse - klimaat verbeteren en stresstoestanden bespreekbaar maken - problemen snel aanpakken - ...
Individu	<ul style="list-style-type: none"> - alertheid om stressfactoren te detecteren zodat tijdig ingrijpen mogelijk is - zorgen voor voldoende ontspanning, rust, gezonde voeding, niet roken, matig medicatie- en alcoholgebruik - training in interpersoonlijke vaardigheden, empathie, assertiviteit, copingstrategieën en stressmanagement - humor, sociaal engagement en ondersteuning - ... 	<ul style="list-style-type: none"> - rust nemen, afwisseling en ontspanning - gewoontegedrag veranderen: goede verdeling van rust- en arbeidstijd, leren loslaten, sporten... - eventueel tijdelijk ondersteunende medicatie gebruiken (onder toezicht van arts) - steun- en klankbord zoeken - periodiek medisch onderzoek - therapie - ...

Checklist van maatregelen

In de organisatie

- In-company interventie bij knelpunten op het vlak van:

- werk en werkomstandigheden
 - taakverrijking of taakrotatie
 - minder zwaar werk, minder hoge eisen
 - ergonomische aanpassingen
 - beschermingsmiddelen
 - standaardprogramma
 - regelingen, secundaire arbeidsvoorwaarden
- verantwoordelijkheid
 - meer collectief werken
 - delegeren
 - begeleiding, opleiding, training
- rolproblematiek
 - taakafbakening en bevoegdheden regelen
 - rolverwachting expliciet maken
 - overleg tussen personen in dezelfde rollen
 - loopbaanbegeleiding
- zeggenschap, invloed en controle
 - participatie in besluitvorming
 - zeggenschap en controle over eigen werk
 - motiverende stijl van leidinggeven
 - opleiding/training

Psychosociale belasting (13)

- status en erkenning
 - speciale taken
 - bepaalde voorrechten
 - financiële prikkels
 - waardering van leidinggevenden/sociale steun
- toekomstonzekerheid
 - tijdig voldoende informatie geven
 - begeleiding en opvang
 - regelingen en voorzieningen
- conflicten
 - conflictmanagement
- coaching van leidinggevenden
 - mogelijkheden:
 - sensibilisatie stressherkenning
 - werkgroepen stresshantering
 - opvang posttraumatische stress
 - ondersteunend leidinggeven
 - preventie van burnout
 - conflicthantering
 - werken met teams
 - omgaan met agressie en moeilijke klanten
 - ...
- teamconflicten - relatieconflicten
 - Groepstraining stressbestendigheid
 - vaardigheden aanleren i.v.m. :
 - taakdoelstellingen
 - methoden van probleemoplossend denken
 - leren hanteren van emoties
 - omgaan met sociale steun
 - ontspanning en fysieke fitheid
 - ...
- opvang van acute problemen
 - Employee Assistance Program: interventiewijze:
 - personal coaching, kortdurend en directief
 - bij absentisme: begeleiding werkhervatting en hervalpreventie
 - ...
- de zorgende organisatie
 - coherent beleid
 - op lange termijn
 - ondersteund door sleutelpersonen
 - probleemgestuurd
 - gericht op het ontwikkelen van vaardigheden
 - evidence based

Mogelijke maatregelen/interventies Individueel

- probleemgerichte aanpak
 - problemen gaan bespreken met de chef
 - voorstellen doen voor andere taakverdeling, pauzes inbouwen
 - boze brief schrijven over te veel overuren
 - kaderen, relativeren, een probleem in zijn relatie of context plaatsen
 - training time-management volgen
 - training Rationeel-emotieve therapie (RET)
- emotiegerichte aanpak
 - moeilijke situaties gaan vermijden
 - ontspanningsoefeningen, relaxatietraining, sophrologie, Yoga
 - biofeedback
 - gezonde levensstijl: dagelijks genoeg beweging nemen: wandelen, fietsen, sporten, zelf regelmatig mini check-up uitvoeren
 - sociale contacten onderhouden

Psychosociale belasting (14)

- perceptiegerichte aanpak
 - andere facetten van de situatie bekijken
 - positieve aspecten uit de negatieve zaak halen
 - minder zelf schuldig maken; aandeel van anderen bekijken
 - zichzelf af en toe een plezier gunnen
 - optimisme aanwenden
- opvang
- sociale ondersteuning

Stap 6: Transparant implementeren van maatregelen

Noodzakelijk is:

- goede communicatie over de maatregelen
- zo zichtbaar mogelijk starten
- overlegorganen betrekken
- feedback van de doelgroepen inbouwen

Stap 7: Evaluatie en borging van de kwaliteit van de bedrijfscultuur

- na 1 tot 2 jaar opnieuw peilen
- rekening houden met nieuwe elementen
- steeds nagaan of de materie van welzijn op het werk nog bespreekbaar is.
- borgen van oplossingen

✍ Eveline Le Roy