

Stress door arbeid!

De invloed van organisatie- en arbeidsaspecten op stress bij werknemers



Auteur	Dmitri van Hoof (300358)
Universiteit	Erasmus Universiteit Rotterdam
Faculteit	Sociale Wetenschappen
Studierichting	Sociologie: Arbeid, Organisatie & Management
Begeleidend docent	Dr. A. Peper
Tweede beoordelaar	Dr. G. van Kooten
Inleverdatum	24 mei 2007

Woord vooraf

In uw handen bevindt zich de scriptie waarmee ik mijn masterstudie Sociologie en de afstudeerrichting Arbeid, Organisatie en Management afsluit. Dit laatste jaar is een erg leerzaam en afwisselend jaar geweest. Dankzij verschillende groeps- en individuele opdrachten heb ik mij kunnen verdiepen in het sociologische werkveld.

Dr. Gerrit van Kooten wees mij onlangs op het Germanistische woord "voorwoord". Dit uit het Duits afkomstige woord (Vorwort) dient in het Nederlands eigenlijk niet gehanteerd te worden, maar is door de dominantie van het Duits tot aan de Tweede Wereldoorlog in onze taal geïnfiltreerd. Hetzelfde geldt voor de woorden "begeestering" (Begeisterung) voor "enthousiasme" en "meerdere" (mehrere) voor "verscheidene". In de eerste plaats wil ik vandaar dit woord vooraf opdragen aan de heer Van Kooten. In de tweede plaats dank ik mijn scriptiebegeleider Bram Peper en mijn familie voor het tot stand komen van deze bijdrage.

Dmitri van Hoof

Schiedam, 24 mei 2007

Inhoudsopgave

1. Inleiding	5
1.1 Introductie	5
1.2 Keuze voor het onderwerp	6
1.3 Doelstelling	7
1.4 Probleemstelling en deelvragen	7
1.5 Methodologie	8
1.6 Indeling	8
2. Stress...een algemene introductie	9
2.1 Wat is stress?	9
2.2 Signalen van stress	10
2.3 Verschillende soorten stress	11
2.4 Benaderingen van stress	12
2.5 Oorzaken van stress	14
2.5.1 Maatschappelijke oorzaken	15
2.5.2 Organisatorische oorzaken	21
2.5.3 Individuele oorzaken	31
2.5.4 Oorzaken op een rijtje	32
2.6 Gevolgen van stress	32
2.6.1 Maatschappelijke gevolgen	32
2.6.2 Organisatorische gevolgen	33
2.6.3 Individuele gevolgen	34
3. Meten van stress	38
3.1 Meetinstrumenten	38
3.1.1 Weba/Nova-Weba methode	39
3.1.2 Job Content Questionnaire	40
3.1.3 Job Stress Survey	41
3.1.4 Occupational Stress Indicator/Pressure Management Indicator	42
3.1.5 Vragenlijst Beleving en Beoordeling van de Arbeid	43
3.1.6 Drie schalen van Spector	43
3.1.7 Toetsingslijst Mens en Organisatie	44
3.2 Welk instrument meet wat?	44
3.2.1 Instrumenten voor onderzoek	46
3.2.2 Gecombineerd instrument	47
3.2.3 Vragenlijst of checklist?	54
3.3 Toekomstbeeld	56

4. Aanpak en preventie van stress	58
4.1 Aanpak en preventie van stress in de maatschappij	58
4.2 Aanpak en preventie van stress binnen organisaties	59
4.3 Aanpak en preventie van stress bij individuen	62
4.4 Maatregelen op een rijtje	63
4.5 Optimale arbeidsomgeving	64
5. Conclusies en aanbevelingen	65
5.1 Conclusies	65
5.2 Aanbevelingen	68
Literatuurverwijzing	71
Bijlagen index	76
Bijlage 1: Social Readjustment Rating Scale (SRRS)	77
Bijlage 2: Weba/Nova-Weba methode	78
Bijlage 3: Job Content Questionnaire (JCQ)	79
Bijlage 4: Job Stress Survey (JSS)	80
Bijlage 5: Pressure Management Indicator (PMI)	81
Bijlage 6: Vragenlijst Beleving en Beoordeling van de Arbeid (VBBA)	83
Bijlage 7: Drie schalen van Spector	84
Bijlage 8: Toetsingslijst Mens en Organisatie (TOMO)	85
Bijlage 9: Artikelen	86

1. Inleiding

1.1 Introductie

Het lijkt erop dat mensen in Nederland het steeds drukker krijgen, zowel privé als op het werk. Iedereen heeft haast en heeft het “druk, druk, druk”. Cijfers van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) van 2004 laten zien dat de tijdsdruk van de werkzame beroepsbevolking afgenomen is in de afgelopen tien jaar, maar dat de werkdruk (hoog tempo in combinatie met hoge tijdsdruk) de afgelopen jaren aan het stijgen is. Het fenomeen “stress” steekt de kop op, waardoor de gevolgen van stress zichtbaar zijn bij het individu, de organisatie en de maatschappij. Mensen zitten overspannen thuis of hebben een burnout. Het CBS geeft aan dat in 2005 een op de tien werknemers last heeft van burnout verschijnselen (Hupkens, 2005). Dit heeft consequenties voor het individu, maar ook voor huishoudens, organisaties en maatschappij. Stress is daarmee een maatschappelijk probleem geworden.

Over het algemeen zijn de gevolgen van stress bekend, maar wat is stress nu precies? Stress kan gezien worden als iets dat ontstaat bij elke gebeurtenis die vraagt om een capaciteit tot handelen en omgang met een situatie (Lahey, 2004). Stress brengt een spanning of druk met zich mee. De term komt uit de bouwkunde en wordt gebruikt om aan te geven hoe groot de kracht of belasting is die kan worden uitgeoefend op een brug of viaduct zonder dat er schade ontstaat (Cranwell-Ward & Abbey, 2005). Het woord stress wordt meestal gebruikt voor situaties van ongezonde stress, waarbij er een teveel aan spanning is, maar stress is niet per definitie ongezond (De Sitter, 1995). Mensen hebben een bepaalde mate van (gezonde) stress nodig om goed te kunnen functioneren. De spanning maakt het lichaam klaar voor actie om te kunnen reageren op bedreigende situaties.

Het ontstaan van stress is geleidelijk zichtbaar in ontwikkelingen in de maatschappij van de afgelopen eeuw. Ontwikkelingen in industrie en technologie zorgden voor arbeidsdeling en snellere productieprocessen in grote fabrieken (Handel, 2002). Het fenomeen “arbeid” veranderde in de loop der tijd en bracht grote veranderingen teweeg voor werknemers, organisaties en maatschappij. Door trends als individualisering, emancipatie, feminisme en globalisering wordt de beroepsbevolking heterogener en de huishoudens complexer. Deze trends op de arbeidsmarkt en in de maatschappij hebben de kwaliteit van de arbeid gevormd tot wat het nu is. Zowel man als vrouw wil actief zijn op de arbeidsmarkt en er wordt gezocht naar een combinatie van arbeid en zorg (Den Dulk & Peper, 2006; SCP, 2006). In deze studie worden de trends verweven en er wordt getoond welke invloed zij hebben op de werknemer, de organisatie en de maatschappij.

Het blijkt dat arbeid en persoonlijke levensgebeurtenissen voor stress zorgen. Onderzoek van Holmes en Rahe in 1967 laat zien dat gebeurtenissen in het dagelijkse leven een grotere impact hebben dan arbeidsoorzaken (Lahey, 2004; Cranwell-Ward & Abbey, 2005). Echter organisatie- en arbeidsaspecten brengen een groter aantal stressgevolgen met zich mee. Cijfers van het CBS tonen de directe instroom in WAO/WIA, burnout gevolgen en RSI-klachten bij werknemers door toedoen van werkdruk en stress (Houtman, 2003; CBS, 2006). Gestresste werknemers zorgen voor meer ziekteverzuim en economische schade. Zij produceren onder de maat en dat kost geld voor organisaties en de maatschappij. Vandaar dat in deze bijdrage gekeken wordt naar de oorzaken van stress vanuit organisatie- en arbeidsaspecten.

De effecten van werkstress zijn zichtbaar toegenomen binnen organisaties op het gebied van productiviteit, organisatiekosten, ziekteverzuim en gezondheidsproblemen (Vagg & Spielberger, 1998). De afgelopen 45 jaar heeft werkstress aan terrein gewonnen in de onderzoekswereld (Hurrell et al., 1998; Karasek et al., 1998; Kasl, 1998; Quick, 1998). In die periode is een breed scala ontwikkeld aan checklists, vragenlijsten, schalen, interviewschema's en andere meetinstrumenten.

Voor onderzoekers en betrokken organisaties is het een hele klus om te kiezen voor een juist instrument om werkstress te kunnen meten. De verschillende studies (De Sitter, 1982; Karasek & Theorell, 1990; Hurrell et al., 1998; Karasek et al., 1998; Kasl, 1998; Spector et al., 1998; Vagg & Spielberger, 1998, 1999; Williams & Cooper, 1998; Spielberger & Vagg, 1999; Spielberger et al., 2002; Delarue, 2003) hebben stress gekoppeld aan het beperkt functioneren op de werkplek door factoren als gezondheidsproblemen, ziekteverzuim en ongelukken.

Uit diverse studies komt naar voren dat men stress kan benaderen vanuit een werknemers-, een arbeidsperspectief en een gecombineerd perspectief van beide (Gaillard, 1996; Christis, 1998; Lazarus, 1999; Cranwell-Ward & Abbey, 2005). Het werknemersperspectief richt zich op de subjectieve ervaring van arbeid door de werknemer en de gevolgen daarvan met een dispositionele en responsbenadering. Het gecombineerde perspectief beschrijft een interactie tussen werk en werknemer met een transactionele en interactiebenadering. In deze scriptie wordt gericht op het arbeidsperspectief en een omgevingsbenadering, waarbij stress veroorzaakt door organisatie- en arbeidsaspecten op de voorgrond ligt.

Er zullen bestaande meetinstrumenten worden geanalyseerd op basis van wetenschappelijke literatuur en studies. De analyse is gericht op werkstress in het algemeen en inhoud en organisatie van arbeid en daaruit voortkomende stressoren in het bijzonder. Deze analyse vormt de basis voor een schematische weergave van welk instrument welke stressoren meet. Dit resulteert in een combinatie van meetschalen en onderwerpen van instrumenten, waardoor alle stressoren gemeten worden die in deze scriptie als belangrijke oorzaken van werkstress worden beschouwd. De meeste studies richten zich op het meten van een beperkt aantal stressoren. Deze bijdrage zal een toevoeging bieden en laten zien dat er een combinatie te maken valt van meerdere studies en meetinstrumenten om de belangrijke oorzaken van stress bij werknemers in kaart te brengen en weg te nemen.

Met de gekozen omgevingsbenadering en de analyse van verschillende meetinstrumenten, biedt deze scriptie preventiemogelijkheden gericht op organisatie- en arbeidsaspecten. Het in kaart brengen en het meten van stressoren met een nieuw instrument, is een aanzet tot de aanpak en preventie van stress door maatschappij, organisaties en werknemers. De manier van aanpak en preventie van stress zal naar voren komen in deze bijdrage. Hiermee zal een optimale arbeidssituatie voor de werknemer kunnen worden gecreëerd.

1.2 Keuze voor het onderwerp

In deze scriptie zal de term stress gebruikt worden als negatieve factor veroorzaakt door organisatie- en arbeidsaspecten die zorgt voor onevenwichtigheid in de balans van draaglast en draagkracht van het individu. Arbeid wordt gezien als een primaire sociale oorzaak van stress en niet als een psychische of biologische oorzaak. De keuze voor een sociologische bijdrage op het gebied van stress, is gemaakt vanuit de volgende beweegredenen:

- de afstudeerrichting Arbeid, Organisatie en Management (AOM) behandelt vraagstukken rond arbeid, arbeidsorganisaties en de maatschappij. Werkstress komt voort uit arbeid en organisatie en heeft gevolgen voor het individu, de organisatie en de maatschappij;
- in de maatschappij speelt werk en loopbaanontwikkeling een belangrijke rol in levensbehoeftevoorziening. Een groot deel van de maatschappij participeert aan betaalde arbeid of is op zoek naar betaalde arbeid. Men werkt om te leven, maar velen leven ook om te werken. Werk en haar gevolgen hebben een enorme invloed op de invulling van het leven;

- andere vormen van stress, zoals relatiestress en posttraumatische stress, hebben meer raakvlak met de psychologische en biologische benadering van stress. In deze scriptie richt ik mij op een sociologische benadering van de inhoud en organisatie van werk. Deze benadering behoort tot de arbeids- en organisatiekunde (Christis, 1998). Deze onderzoeksrichtingen sluiten aan bij mijn masteropleiding AOM;
- met deze bijdrage wil ik mij primair richten op de inhoud en organisatie van het werk en de preventie en aanpak rondom dit aspect. De manier van omgaan met werk door de werknemer en de persoonsgebondenheid van stress komen op de achtergrond te liggen. Ik richt mij minder op het individu zelf en de individuele interventie maatregelen van stress. Preventie en interventie van de primaire oorzaak van stress wordt behandeld, namelijk de aanpak en preventie van de vormgeving van de arbeid en arbeidsomgeving;
- vanuit mijn vooropleiding Personeel & Arbeid gezien, zie ik de primaire oorzaken van werkstress liggen bij inhoud en organisatie van arbeid in plaats van bij de individuele werknemer. De vormgeving van arbeid en haar omgeving ligt in eerste instantie in handen van een organisatie en niet van de werknemer. Wat de werknemer daarna doet met de ontwikkelde arbeid en arbeidssituatie, valt grotendeels buiten het kader van deze scriptie.

1.3 Doelstelling

Met deze studie wordt inzicht gegeven in de soorten, signalen, benaderingen, oorzaken, gevolgen, meten, aanpak en preventie van stress. Dit inzicht is van groot belang om verder onderzoek te doen naar de oorzaken van stress (stressoren) vanuit een arbeidsorganisatie. Waarom en waardoor wordt stress veroorzaakt door organisatie- en arbeidsaspecten? Waarom zorgt een bepaalde vormgeving van arbeid en zijn omgeving voor stress bij de werknemer? Welke oorzaken wegen het zwaarst door in de mate van stress bij werknemers? Welk meetinstrument is het meest geschikt voor het meten van de organisatie- en arbeidsaspecten die stress bij de werknemer beïnvloeden? Hoe kan men maatregelen treffen in de omgang met stress in maatschappij, organisaties en bij het individu?

In deze bijdrage wordt antwoord gegeven op deze vragen, onderstaande probleemstelling en deelvragen vanuit een sociologisch perspectief. Er worden conclusies en aanbevelingen aangedragen ter preventie en aanpak van stress. Sociologen, therapeuten, managers, personeelsfunctionarissen en arbo-artsen kunnen op basis van deze bijdrage te werk gaan met de aanpak en de preventie van stress bij het individu, in organisaties en in de maatschappij.

De doelstelling van deze bijdrage is:

Het overzichtelijk in kaart brengen van de signalen, benaderingen, oorzaken, gevolgen en preventie maatregelen van stress op maatschappelijk, organisatorisch en individueel niveau en een toevoeging geven op het gebied van meten van stress, waarbij de nadruk ligt op stressoren ontstaan door organisatie- en arbeidsaspecten.

1.4 Probleemstelling en deelvragen

Vanuit de doelstelling valt de volgende gespecificeerde probleemstelling te formuleren.

Welke organisatie- en arbeidsaspecten hebben invloed op stress bij werknemers? Hoe zijn deze te verklaren, te meten en aan te pakken?

Op basis van de onderstaande deelvragen is de scriptie opgebouwd.

- Wat is stress?
- Wat zijn de signalen van stress?
- Welke zijn de verschillende soorten van stress?
- Vanuit welke benaderingen kan stress bekeken worden?
- Wat zijn de maatschappelijke, organisatorische en individuele oorzaken en gevolgen van stress?
- Hoe kan men stress meten?
- Hoe kan stress voorkomen en aangepakt worden op maatschappelijk, organisatorisch en individueel niveau?

1.5 Methodologie

Sociologisch onderzoek is een gemeenschappelijke activiteit. Het heeft betrekking op communicatie met anderen, ook in een geschreven vorm (Neuman, 2000). De onderzoeksmethode van deze scriptie is literatuuronderzoek. Aan de hand van een literatuuronderzoek worden bovengestelde deelvragen en probleemstelling beantwoord. Dit onderzoek is ten eerste gericht op de algemene term stress. Ten tweede wordt de studie toegespitst op de organisatie- en arbeidsaspecten die stress bij werknemers veroorzaken en hoe deze het beste te meten zijn.

Er zijn vier onderzoeksstrategieën toegepast:

1. *Selectie van de informatiebronnen*: informatie is gezocht in wetenschappelijke literatuur (boeken, artikelen, magazines, reviews etc.) op het internet en in de universiteitsbibliotheek van de Erasmus Universiteit Rotterdam (EUR). De volgende internetbronnen boden de meeste relevante treffers: Sociological Abstracts, Picarta, Google Scholar en Google Directory.
2. *Sleutelwoorden*: bij het zoeken van wetenschappelijke relevante literatuur is een selectie gemaakt van zoekwoorden. Er is gezocht op basis van de Engelse woorden (en ook de Nederlandse varianten): stress, occupational stress, job stress, workstress, organizational stress en stress measurement.
3. *Selectie van de gevonden informatie*: van de gevonden literatuur is een selectie gemaakt op basis van de combinatie van sleutelwoorden, de kwaliteit en de relevantie van de inhoud, van de "abstracts" (korte samenvattingen) en van de auteur. Hiermee zijn de zoekresultaten onderverdeeld in een directe en een indirecte relatie met het onderwerp van de scriptie.
4. *Informatieverwerking*: de meest relevante literatuur met een directe aansluiting bij het onderwerp van deze studie is eerst bestudeerd. Vooral de gevonden overzicht- en reviewartikelen hebben de aandacht gekregen. Daarna is de meer specifieke literatuur behandeld. De literatuur is verwerkt in combinatie met statistische gegevens van het CBS, TNO Arbeid en het Sociaal Cultureel Planbureau (SCP).

1.6 Indeling

In hoofdstuk twee wordt ingegaan op het begrip stress op maatschappelijk, organisatorisch en individueel niveau, waarbij stress door organisatie- en arbeidsaspecten op de voorgrond komt te liggen. In dit hoofdstuk komt naar voren welke organisatie- en arbeidsaspecten de meeste invloed hebben op stressrisico's bij werknemers. In het daaropvolgende hoofdstuk worden meetinstrumenten besproken die de organisatie- en arbeidsaspecten van hoofdstuk twee het beste kunnen meten. Verschillende studies en instrumenten worden naast elkaar gelegd en gecombineerd om een instrument samen te stellen dat alle stressoren uitvoerig meet. In hoofdstuk vier wordt de aanpak en preventie van werkstress besproken. Er zal blijken dat het nieuwe instrument een rode draad kan bieden in aanpak- en preventiemaatregelen van stress. In het vijfde en afsluitende hoofdstuk komen conclusies en aanbevelingen naar voren voor maatschappij, organisatie, individu en verder onderzoek.

2. Stress...een algemene introductie

Elk individu kent het woord "stress" en is er eens in aanraking mee geweest. Toch ontstaat er onduidelijkheid over het begrip zelf. In het populaire taalgebruik staat het woord stress voor stresssymptomen of stressoren (de omstandigheden die stress veroorzaken). In dit hoofdstuk wordt het begrip stress beschreven, zoals het in de maatschappij wordt gebruikt en hoe het in deze scriptie gehanteerd zal worden. Signalen, verschillende soorten, benaderingen, oorzaken en gevolgen van stress komen in de onderstaande paragrafen naar voren. Dit hoofdstuk biedt inzicht in stress en vormt een basis voor de beantwoording van de doelstelling, probleemstelling en deelvragen die in de inleiding gesteld zijn.

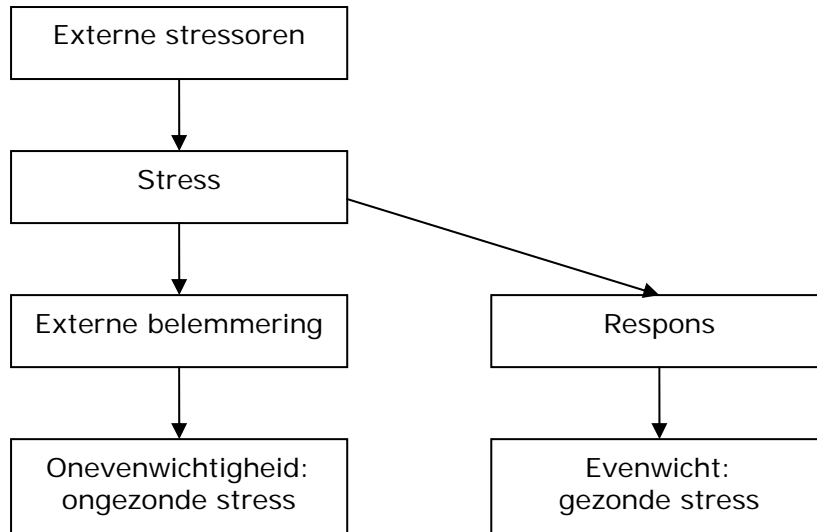
2.1 Wat is stress?

Het begrip stress is vrij nieuw. De afgelopen vijftien jaar is er een groter besef ontstaan onder werkend Nederland, dat wanneer men hard moet werken onder hoge tijdsdruk, men psychisch en fysiek aangetast wordt (Houtman, 2003). Vaak wordt stress gezien als een situatie waarin sprake is van overbelasting en lichamelijke of geestelijke klachten, maar zoals al werd opgemerkt in de inleiding, valt er een onderscheid te maken tussen gezonde en ongezonde stress (De Sitter, 1995; Cranwell-Ward & Abbey, 2005). Iedereen krijgt dagelijks te maken met gezonde stress. Het helpt op het werk om goed te presteren en efficiënt te werken. Het maakt je alert in alledaagse activiteiten en zorgt voor een betere concentratie. Een voorbeeld van gezonde stress is de spanning die aanwezig is wanneer men een auto-ongeluk meemaakt of de wedstrijdspanning bij een partij tennis of voetbal. Deze spanning zorgt voor mogelijkheden voor creativiteit, effectiviteit en efficiëntie in ons doen en laten.

Gezonde stress heeft weinig tijd nodig om te verdwijnen, zodat het menselijke lichaam weer snel herstelt. Gezonde stress brengt het menselijke lichaam in staat van paraatheid. Het zorgt ervoor dat de bloeddruk en de hartslag stijgen. Zuurstoffrijk bloed stroomt naar de spieren, het hart en de hersenen, waardoor adrenaline vrij komt die brandstof levert voor de spieren. Spieren zullen zich spannen, de ademhaling gaat sneller en het bloed trekt weg uit het gezicht. Het lichaam wordt in een fractie van een seconde gereed gemaakt voor actie (Gaillard, 1996). Wanneer de stress lang duurt of heel heftig is, zal er meer tijd nodig zijn om te herstellen. Is deze tijd er niet, dan zal ongezonde stress optreden en het lichaam niet kunnen herstellen. In het ergste geval kan dit uitmonden in overspannenheid of burnout.

Stress heeft betrekking op de hoeveelheid spanning die men ervaart. Wanneer de eisen die aan iemand gesteld worden, overeenkomt met wat deze persoon aankan, dan zal gezonde stress aan de orde zijn. De balans tussen draaglast (de belasting uit de omgeving) en draagkracht (belastbaarheid van de persoon) is in evenwicht op dat moment (De Sitter, 1995; Gaillard, 1996; Cranwell-Ward & Abbey, 2005). Mochten de eisen te veel worden voor een persoon, dan zal de balans uit evenwicht raken en kan ongezonde stress ontstaan. De volgende figuur laat dit proces zien, waarin een stressor (veroorzaker van stress) zorgt voor een stressreactie bij een individu. De persoon zal reageren op stress en de stressor kunnen beheersen of belemmerd worden in de beheersing, waardoor twee situaties kunnen ontstaan: evenwicht of onevenwichtigheid. Dit proces is zichtbaar in figuur 2.1 op de volgende pagina.

In deze studie wordt stress beschouwd als negatieve factor die zorgt voor onevenwichtigheid in de balans van draaglast en draagkracht van het individu.



Figuur 2.1 stress (Bron: De Sitter, 1995; Christis, 1998. Bewerking auteur.)

2.2 Signalen van stress

Er is veel informatie te vinden over stress en velen weten wat het is, maar hoe kan men stress herkennen? Een ding wat zeker is: stressklachten worden als vervelend ervaren en uiten zich vaak eerst in onopvallende klachten. Negatieve stressreacties treden op wanneer men het gevoel heeft niet aan de eisen te kunnen voldoen die de omgeving of men zelf stelt (De Sitter, 1995; Verhulst, 2004; Cranwell-Ward & Abbey, 2005). Deze reacties kunnen per persoon verschillen. De één krijgt last van zijn maag, de ander van slapeloosheid of van eczeem. De eerste lichamelijke en geestelijke klachten komen wanneer men te veel hooi op de vork neemt. Het lichaam zal protesteren en aangeven dat er herstelmomenten nodig zijn om te kunnen ontspannen en te herladen. Als stress lang aanhoudt of als er geen tijd is om te herstellen, worden de gevolgen van stress op steeds meer gebieden kenbaar. Wanneer stress vroegtijdig wordt herkend, kunnen klachten sneller worden verholpen.

De signalen van stress kunnen verdeeld worden in vier categorieën (Lahey, 2004; Cranwell-Ward & Abbey, 2005).

1. *Fysieke signalen*: bij stress bereidt het lichaam zich voor op actie en ontstaat er alertheid. Wanneer de alertheid geen herstelmogelijkheid krijgt tot kalmering, treden er lichamelijke veranderingen op in het hart, bloedvaten en maag-darm stelsel. Hierdoor ontstaan klachten en kan het afweersysteem aangetast worden. De kans dat iemand ziek of verkouden wordt, is dan groter dan normaal. Andere signalen zijn slapeloosheid, nek-, rug- en schouderklachten, spierpijn, hoofdpijn en afnemend libido.
2. *Psychische signalen*: mensen kunnen prikkelbaar en geïrriteerd worden door stress. Er zijn stemmingsveranderingen waarneembaar en men gaat meer piekeren. Mensen die lang overbelast zijn, worden ook steeds emotioneler. Het kan zijn dat stress leidt tot somberheid, lusteloosheid, besluiteloosheid, concentratieverlies, onzekerheid en depressiviteit.
3. *Gedragsignalen*: in het gedrag zijn signalen zichtbaar als druk en veel praten, meer roken en meer koffie of alcohol drinken. De eerder genoemde prikkelbaarheid en stemmingswisseling kunnen zorgen voor ruzies. Gestresste mensen zullen zich eerder terug trekken van sociale aangelegenheden.
4. *Gedachtensignalen*: stress zorgt voor een negatief gedachtenpatroon. Het zelfbeeld van de gestresste persoon wordt aangetast en men wordt onzeker. Dit kan zich ook uiten naar andere mensen toe op een agressieve manier.

Op het werk wordt stress vaak als eerste zichtbaar, omdat mensen er moeten presteren (Lahey, 2004). Stress zorgt ervoor dat nadenken niet meer goed lukt en het moeilijk is om overzicht te houden op het werk en in het privé-leven. Een werknemer zal minder produceren en meer onnodige fouten maken. Alle dingen kosten meer energie en op een bepaald moment is de kracht op. Hierdoor ontstaan overbelasting en overspannenheid. Wanneer de overbelasting zo groot is dat rust alleen niet meer helpt, is iemand opgebrand. Dit wordt aangeduid met het begrip 'burnout' (Lahey, 2004). Dit is het eindstadium van langdurige roofofbouw op lichaam en geest. Iemand in een dergelijke situatie heeft hulp en training nodig om beter te worden. De gevolgen van stress, waaronder burnout, worden besproken in paragraaf 2.6.3.

2.3 Verschillende soorten stress

Er bestaan verschillende vormen van stress, zoals werkstress, posttraumatische stress, vakantiestress, dagelijkse irritaties, sportstress en relatiestress (Christis, 1998; Lahey, 2004; Cranwell-Ward & Abbey, 2005). Elk mens zal anders omgaan met deze verschillende soorten stress. Hieronder worden deze soorten uiteengezet.

Werkstress

Stress op het werk is een veel voorkomende vorm van stress en vloeit voort uit fysieke, psychische en/of emotionele belasting door werk (Houtman, 2003; Lahey, 2004). De vormgeving van organisatie en arbeid heeft invloed op de mate van stress. De organisatie van de arbeidssituatie (arbeidsinhoud, -omstandigheden, -verhoudingen en -voorwaarden) kan zorgen voor stressoren bij de werknemer.

Werkstress heeft invloed op het verwerken van informatie en zorgt voor de verstoring van het opnemen en opslaan van kennis. Het werk zelf zorgt voor de oproep van emotionele spanning, zoals woede, angst, paniek, bedroefdheid en jaloezie (Christis, 1998; Karasek et al., 1998). Hierdoor zullen motorische reacties van werknemers verstoord worden. Te denken valt aan lopende band werk waarbij werknemers geen invloed hebben op het werktempo. Wanneer het tempo te hoog ligt, zal de werknemer het spoor bijster kunnen raken en overbelast worden. Hetzelfde geldt voor een secretaresse die overspoeld kan worden door de hoeveelheid telefoontjes gecombineerd met de verslagen die nog uitgetypt moeten worden.

In ieder geval uit stress op het werk zich in verschillende signalen. De ene werknemer krijgt hoofdpijn van een grote belasting van werk. De andere werknemer krijgt een gebrek aan zelfvertrouwen, doordat hij denkt het niet meer aan te kunnen (Lahey, 2004). De hevigheid, intensiteit en frequentie van een gebeurtenis op het werk spelen een rol in de mate van de gevolgen van werkstress (Christis, 1998; Vagg & Spielberger, 1998).

Posttraumatische stress

Ernstige gebeurtenissen in iemands leven kunnen posttraumatische stress veroorzaken (Lahey, 2004). De gebeurtenis keert op een indringende wijze terug in de gedachten of in dromen en wordt opnieuw beleefd. Mensen die een auto-ongeluk hebben meegemaakt ervaren dit en zullen na het ongeluk het gebruik van een auto proberen te vermijden of elke keer angstig achter het stuur of als rijder in de auto zitten. Machinisten van treinen die een springer hebben gehad voor hun trein, zullen het scenario nog vaak voor hun ogen zien wanneer ze weer de trein besturen en wanneer ze hetzelfde traject rijden. Sommigen vermijden alles wat met het voorval te maken heeft gehad. Anderen gebruiken alcohol, drugs en kalmerende middelen om hun ervaringen, angstgevoelens, verdriet en pijn te verdoven.

Vakantiestress

Een goede manier om te herstellen van stress, is op vakantie gaan. Toch blijkt dat dit verkeerd en averechts kan werken (Lahey, 2004).

Lichamelijke en psychologische problemen kunnen juist pas opduiken wanneer iemand op vakantie gaat. Een heel jaar lang stort iemand zich vol toewijding op zijn baan en kijkt hij uit naar zijn jaarlijkse ontspanning op vakantie. Wanneer het moment van rust daar is, voelt men zich slecht en komen irritaties op. Dit begint al voordat de reis begint. De bestemming dient eerst gekozen te worden, allerlei dingen moeten worden geregeld, zoals verzekeringen, betaling, tickets etc. en de koffer moet gepakt worden. Daarna begint de hele reeks van voorzorgmaatregelen: extra inkopen, plannen van de reis, eventuele inenting, het inpakken van de auto enzovoort. De vakantievoorbereiding brengt al momenten van stress met zich mee.

De daadwerkelijke reis kan kwaaltjes, zoals vliegangst of wagenziekte oproepen, maar ook zaken als files, vertragingen en lange rijen voor de incheckbalie hebben bepaald geen positieve invloed op de innerlijke rust. Eenmaal aangekomen op de bestemming, kunnen problemen ontstaan met de confrontatie met een vreemde taal, de cultuur of het klimaat. Het kan ook zijn dat de stress een uitgestelde vorm heeft en pas begint te werken nadat men op de bestemming voor het eerst echt rust heeft. Het kan zijn dat iemand een bepaalde rol die men op het werk heeft, tijdens de vakantie gaat missen.

Dagelijkse irritaties

De gebeurtenissen van werkstress vragen net als kleine dagelijkse frustraties, irritaties en spanningen om aanpassing (Lahey, 2004; Cranwell-Ward & Abbey, 2005). Velen zijn bekend met frustraties, zoals in de file staan met de auto, wachttijden door treinstoringen, in de rij bij de kassa staan of voor een open brug wachten. Deze dingen kunnen afzonderlijk en gezamenlijk stress veroorzaken.

Sportstress

De meeste sporten leveren een stoot van adrenaline. Extreme sporten zoals surfen, skaten, bungeejumpen, raften en bergbeklimmen, geven een kick waar veel mensen naar op zoek zijn. Vaak is sportstress een gezonde soort stress die nodig is voor de alertheid van de sporter om te kunnen reageren op moeilijke situaties (Lahey, 2004; Cranwell-Ward & Abbey, 2005). De bergbeklimmer die misstapt, zal zich dankzij de extra adrenaline nog snel kunnen vastgrijpen. Een bodybuilder zal door de positieve stress een zwaar voorwerp makkelijker kunnen tillen. Als die positieve stress omslaat in negatieve stress, dan ontstaan angstgevoelens die de sportprestatie negatief kunnen beïnvloeden. De sporter zal "choken", verstijven en falen.

Relatiestress

Het blijkt dat het hebben van een vaste relatie goed is voor de gezondheid (Lahey, 2004). Samenwonende of getrouwde mensen leven langer en genezen sneller dan alleenstaanden. Singles plegen vaker zelfmoord, raken sneller aan de drank en drugs en hebben een onregelmatig of helemaal geen seksleven. Verliefde mensen met een relatie zijn blijer en zijn tevreden en gelukkiger met het leven dan alleenstaanden. Dit komt mede doordat mensen sociale wezens zijn met een behoefte aan sociale cohesie en geborgenheid.

2.4 Benaderingen van stress

Er zijn verschillende oorzaken en gevolgen van stress voor het individu, organisaties en de maatschappij. Voordat ik daar verder op in ga in de volgende paragrafen, breng ik eerst mijn benadering van stress naar voren. Men kan stress benaderen vanuit drie perspectieven, namelijk stress gezien vanuit (Gaillard, 1996; Christis, 1998; Lazarus, 1999; Cranwell-Ward & Abbey, 2005):

- *Het werknemersperspectief*: hoe ervaart een werknemer het werk en de gevolgen ervan. Het gaat hierbij om de persoonsgebondenheid van stress en de subjectieve ervaring van de werknemer bij zijn werk. Waarom is het zo dat de een overspannen en gestresst raakt van hetzelfde werk dat een ander ook uitvoert en zonder gestresst te worden? Persoonskenmerken en persoonlijke omgangsstrategieën met stress spelen hierbij een belangrijke rol en stress wordt vanuit een dispositionele en responsbenadering bekeken.
- *Het arbeidsperspectief*: de werkgebondenheid van stress richt zich op de kenmerken van het werk zelf en omgevingsfactoren. Vanuit dit objectieve perspectief kan men zich afvragen waarom een baan stress oplevert. Waarom heeft bepaald werk stressgevolgen en welke stressoren en welzijnsrisico's bevinden zich dan in het werk en haar omgeving? Vanuit een omgevings- en stimulusbenadering wordt stress beschreven. Aanpak en preventie worden gericht op de werkfactoren.
- *Combinatie van beide perspectieven*: stress kan beschreven worden als interactie tussen het werk en de werknemer. De transactionele en interactiebenadering spelen op dit gebied in. Hierbij gaan de subjectieve ervaring, de omgang met stress van de werknemer en de objectieve beoordeling van werkfactoren hand in hand.

Mijn keuze voor onderzoek valt op het arbeidsperspectief en de werkgebondenheid van stress, zoals in de inleiding beargumenteerd is. Vanuit de omgevingsbenadering zal stress in deze scriptie worden bekeken. De omgevingsbenadering toont dat stabiele kenmerken van het werk de oorzaak kunnen zijn van stressklachten bij werknemers (Gaillard, 1996; Christis, 1998). De benadering biedt preventiemogelijkheden gericht op werkaspecten zelf. De onderzoeksinstrumenten die binnen de omgevingsbenadering vallen, zijn gericht op het ontdekken van werkstressoren en welzijnsrisico's die altijd en voor iedereen een oorzaak van stress kunnen zijn.

Men gaat er bij de omgevingsbenadering van uit dat productieprocessen op een zodanige manier worden georganiseerd, dat gezondheids- en veiligheidsproblemen ontstaan bij werknemers (De Sitter, 1982; Gaillard, 1996; Christis, 1998; Cranwell-Ward & Abbey, 2005). De omgevingsbenadering laat zien dat factoren, zoals technologische en organisatorische ontwerpen van arbeidsprocessen, regelmogelijkheden, arbeidsinhoud en sociale omgeving, van grote invloed zijn op werkstress bij een slechte vormgeving ervan.

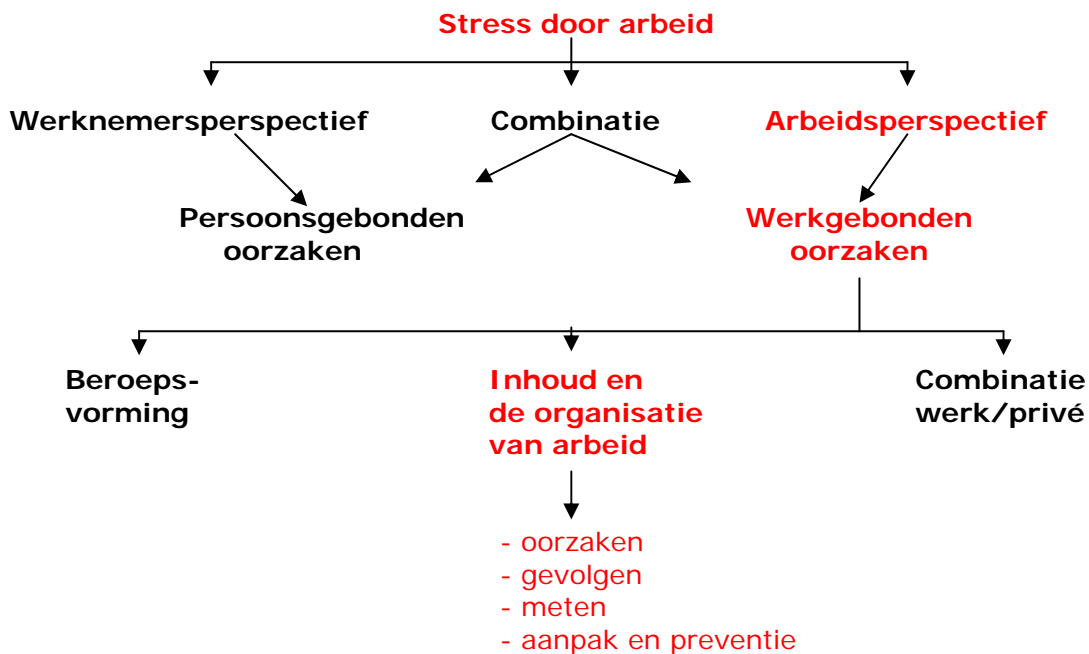
Binnen het arbeidsperspectief zijn drie werkgebonden oorzaken van stress te onderscheiden (Gaillard, 1996; Christis, 1998):

1. *De aard van het beroep*: elk beroep heeft uitdagingen, problemen en risico's. Er is verschil tussen een baan in het onderwijs, bij de politie, in de verpleging of in commerciële dienstverlening. Het verschil in bedrijfssector, beroepstak, maar ook het verschil in arbeidsduur vallen onder de beroepsvorming.
2. *De organisatie en inhoud van het werk*: niet alleen per beroep of branche, maar ook per organisatie zijn er verschillen in de manier van het groeperen, verdelen en coördineren van werk. Een leraar op de ene basisschool, zal een andere werkdag ervaren dan iemand met dezelfde functie op een andere basisschool. De manier waarop een functie is vormgegeven en de kwaliteit van de arbeid en arbeidssituatie, horen thuis bij deze werkgebonden oorzaak van stress. Tevens vallen de wijze waarop de werkgever de werknemer behandelt en de wijze van collegialiteit onder de organisatie en inhoud van het werk. Hoe gaat de werkgever met gezagsverhouding en hiërarchie om ten opzichte van de werknemer? Elke werkgever en organisatie hebben een eigen manier van leidinggeven, beoordelen, belonen, begeleiden en bijscholing. Het personeelsbeleid en de inrichting van Human Resource Management verschillen per organisatie.

Onderlinge relaties zijn van belang voor het goed en gezond kunnen functioneren van de werknemer. Ze kunnen ondersteunend en stimulerend werken of juist discriminerend, vernederend en demotiverend. De mate van sociale steun komt naar voren in de arbeidsomgeving.

3. *De combinatie van werk en privé-leven*: activiteiten naast het werk kunnen afzonderlijk en in combinatie met werk belastend zijn. Een bekend voorbeeld is het ouderschap naast het uitoefenen van een betaalde baan, dat extra belasting met zich meebrengt. Andersom kan werk spanning opleveren die explodeert in het privé-leven.

Met deze scriptie richt ik mij primair op de oorzaken, gevolgen, meten en aanpak van stress veroorzaakt door de organisatie en inhoud van arbeid. Deze keuze is gemaakt om het onderzoeksveld af te bakenen en omdat de inhoud en organisatie van arbeid een grote invloed hebben op stress bij de werknemer. Een belangrijke vraag die gesteld kan worden, is: waarom zorgt nou juist een bepaalde vormgeving van arbeid en zijn omgeving voor stress bij de werknemer? In de onderstaande paragrafen ligt deze vraag op de voorgrond. Schematisch weergegeven, zien de te behandelen onderwerpen (in het rood aangegeven) er als volgt uit.



Figuur 2.2 kader van de scriptie

Door de gekozen theoretische invalshoek en benadering zal in de onderstaande hoofdstukken stress verder beschouwd worden als: negatieve factor veroorzaakt door organisatie- en arbeidsaspecten die zorgt voor onevenwichtigheid in de balans van draaglast en draagkracht van het individu.

2.5 Oorzaken van stress

Stress wordt veroorzaakt door verschillende gebeurtenissen. De oorzaken worden ook wel stressoren genoemd en vereisen aanpassing van het individu en arbeidsomgeving. In de volgende paragrafen worden de oorzaken van stress door werk uiteengezet in maatschappelijke, organisatorische en individuele oorzaken. De inhoud en organisatie van arbeid krijgen de nadruk.

2.5.1 Maatschappelijke oorzaken

Oorzaken van stress vloeien voort uit persoons- en werkgebonden gebeurtenissen. De oorzaken van deze gebeurtenissen zijn toe te kennen aan maatschappelijke ontwikkelingen van de afgelopen eeuwen. Er is niet één oorzaak te noemen voor het fenomeen stress, maar zoals bij elk maatschappelijk aspect spelen meerdere ontwikkelingen een rol bij het ontstaan ervan. Hieronder wil ik aangeven hoe stress ontstaat door maatschappelijke ontwikkelingen en veranderingen op het gebied van organisatie en arbeid.

Industrialisering en ontwikkeling van organisatie en arbeid

In het midden van de 18^e eeuw werd de stoommachine uitgevonden en geïntroduceerd in Groot-Brittannië. Dit was aanzet tot de industriële revolutie waardoor een transformatie plaats vond van arbeids- en organisatieprocessen (Handel, 2002). Met de industrialisatie verplaatste het ambachtelijke werk zich van thuis en kleinschalige productiebedrijven op het platteland naar mechanische arbeid in grote fabrieken in steden. Mensen trokken naar de stad op zoek naar werk. Op het platteland was namelijk minder werk door verbeterde agrarische technieken. Een verstedelijking van de maatschappij was het gevolg (Van der Werf, 2000). In eerste instantie was dit geen verbetering, want tegen laag loon moest men hard en lang werken. De industrialisatie kwam in een versnelling door verbeteringen van het spinnewiel (enorme groei in de textielindustrie), de infrastructuur (kanalen en wegen) en de aanleg van spoorwegen. De uitvindingen van elektriciteit en aardolie maakten meer mogelijk voor de maatschappij en de fabrieken op het gebied van productie en afzet van goederen.

Eind 19^e en begin 20^e eeuw heeft Taylor het scientific management (wetenschappelijke bedrijfsvoering) ontwikkeld, genaamd het Taylorisme (De Sitter, 1982; Handel, 2002). Dit betekende een rationalisering van de productieprocessen. Het werk werd op een wetenschappelijke wijze georganiseerd. De door een arbeider uit te voeren handelingen werden in deeltjes gehakt en werden zo efficiënt mogelijk onderverdeeld in standaard handelingen. De industriële revolutie is aanzet geweest voor deze trend waarmee de arbeidsproductiviteit en het werktempo van arbeiders aanzienlijk werd verhoogd.

Deze periode, ook wel 'de eerste moderniteit' genoemd, was gericht op een structurering van de samenleving door middel van verhoging van de economische productie, verbetering van de gezondheidszorg, stimulans van technologische innovatie en de opbouw van betrouwbare, democratisch opererende gezagsinstellingen (Lash en Urry, 1987; Handel, 2002; Watson, 2003). Zo werd in 1913 de lopende band geïntroduceerd door Henry Ford in zijn autofabriek, waardoor producten in een veel kortere tijd gemaakt konden worden dan voorheen (Van der Werf, 2000; Handel, 2002). Deze ontwikkelingen hadden invloed op arbeid en welzijn van werknemers. Er diende hard gewerkt te worden onder slechte omstandigheden.

Bureaucratisering, rationalisering, humanisering en automatisering hebben ervoor gezorgd dat arbeid zijn vorm kreeg van wat het nu is (De Sitter, 1982; Van der Werf, 2000). Hiermee kwam er nieuw aspect aan de orde en een nieuwe manier van kijken naar arbeid. De opkomst van Human Relations en Human Resource Management (HRM) heeft hieraan bijgedragen. Later in de 20^e eeuw kwam er meer aandacht, in de zogenaamde 'tweede moderniteit', voor de organisatie van arbeid en de arbeidsplek van werknemers met de Human Relations stroming en Human Resource Management (Kluytmans, 2001; Nagelkerke & De Nijs, 2001).

Toch heeft de industrialisatie aanzet gegeven tot massaproductie die nu nog te vinden is in grote organisaties. In deze bedrijven is eenvoudige en routinematige arbeid zichtbaar en worden werknemers fysiek en psychisch belast met werk. De werkdruk in combinatie met de individuele invloed van werknemers op het productieproces, zijn bepalend voor de belasting en voor stressrisico's bij werknemers (De Sitter, 1995; Christis, 1998).

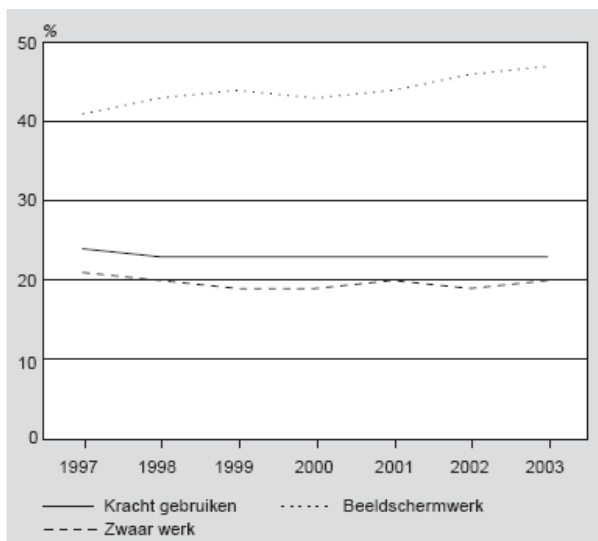
Een voorbeeld van de invloed die een werknemer heeft op lopende bandprocessen, komt naar voren in de film *Modern Times* (1939) met Charlie Chaplin. In deze film laat Chaplin zien hoe gestresst en mentaal belast een werknemer kan worden van routinematig lopende band werk zonder invloed op het productieproces te hebben in een Fordistische organisatie.

Met bovenstaande ontwikkelingen van de arbeid is de positie van de werknemer langzamerhand gegroeid tot een onmisbare kracht in een organisatie. Werknemers kunnen gezien worden als de kern van bedrijfsprocessen (Kluytmans, 2001). De maatschappij en organisaties dragen zorg bij gezonde werknemers om continuïteit te behalen.

Netwerksamenleving

Eind jaren '70 van de vorige eeuw drong het gebruik van computers in combinatie met informatie- en (tele)communicatietechnologie (ICT) door. Deze gebeurtenis heeft de maatschappij tot een netwerksamenleving gemaakt (Castells, 1997; Steijn, 2004). De innovatieve kracht van organisaties kwam door de ICT in een versnelling, waardoor een informationele en mondiale samenleving ontstond. Organisaties kunnen wereldwijd met elkaar communiceren en ze verbreden letterlijk hun horizon.

De ontwikkeling van ICT en mondialisering is van grote invloed op de nieuwe productiviteitsmogelijkheden die organisaties hebben gekregen en bepalen en hervormen alle economische en organisatorische activiteiten. Er is een zogenaamde overgang naar een digitale economie (Steijn, 2004). Veranderingen doen zich daarbij voor in de manier van zaken doen, maar ook in het sociale verkeer tussen individuen onderling en tussen organisaties en individuen. Er zijn veranderingen gekomen in de vormgeving van de organisatie en van de arbeid door de ontwikkeling van ICT. Werknemers dienen zich aan te kunnen passen aan de nieuwe manier van werken met ICT, zodat er geen digitale kloof ontstaat (Steijn, 2004). Werknemers werken nu veel met computers onder een toegenomen tijdsdruk (figuur 2.3). Dit brengt gevolgen met zich mee in de vorm van stress, zoals Repetitive Strain Injury (RSI) klachten of burnoutverschijnselen.



Figuur 2.3 fysieke belasting (percentage van de werkzame beroepsbevolking) (Bron: Frenken, 2004)

Globalisering

Organisaties gaan van nationaal naar multinationale netwerken met een geïntegreerde organisatiestructuur (Sassen, 2001). Het hoofdkantoor vestigt zich op een plek waar veel mogelijkheden zijn voor wat betreft vervoer (in de buurt van een vliegveld en snelwegen) en communicatieve bereikbaarheid.

Een organisatie zorgt ervoor dat het een uitgebreid netwerk van professionele dienstverlening heeft (waaronder accountancy, advocaten, reclame en marketing) en dat er een aangenaam woon- en recreatieklimaat in de omgeving is voor de consument en werknemer. Multinationals vestigen zich daarom graag in een grote stad. De onderlaag van multinationals verdwijnt naar landen of plaatsen waar de vestigings-, productie- en distributiekosten zo laag mogelijk zijn. Bij de verwachte overname van ABN AMRO dit jaar zullen onder andere taken van de ICT afdeling verdwijnen naar lage lonen landen.

Hiermee is een nieuw begrip geboren: global cities (Sassen, 2001). In deze steden is de economie georganiseerd door netwerken. De global cities zijn metropolitane kernpunten geworden binnen onze maatschappij, waarin internationaal georiënteerde activiteiten en de daarbij behorende dienstverlening zich hebben geconcentreerd. De diensteneconomie heeft hierdoor een groter aandeel gekregen in de maatschappij dan sectoren zoals de landbouw en bouwnijverheid (Sassen, 2001). Voor de ontwikkeling van de diensteneconomie is een hoger niveau van kennis vereist en vandaar dat men de vraag naar en het aanbod van hoger opgeleide werknemers (licht) ziet groeien (figuur 2.4).

	vrouwen				mannen			
	1995	2000	2003	2005	1995	2000	2003	2005
totaal ^a	44	52	54	54	72	77	74	72
basisonderwijs	17	24	23	22	47	52	48	45
vbo	32	36	39	37	76	78	74	73
mavo	31	36	37	36	47	55	52	47
havo/vwo	40	52	52	50	52	63	62	58
mbo	57	64	64	64	82	85	84	81
hbo	65	74	76	76	81	87	85	84
wo	74	83	80	78	85	90	86	85

a Inclusief onderwijsniveau onbekend.

Figuur 2.4 nettoarbeidsparticipatie, naar onderwijsniveau, personen van 15-64 jaar, 1995-2005 (in procenten) (Bron: SCP, 2006)

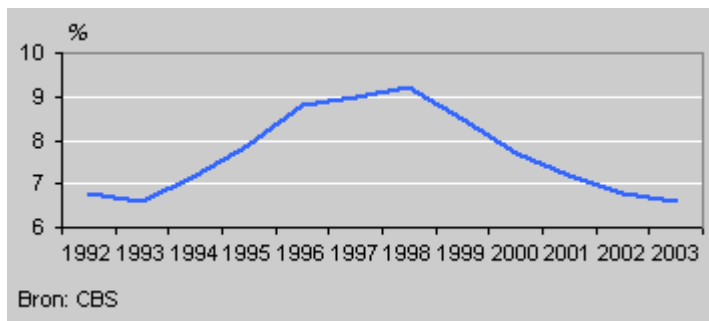
Er worden meer eisen gesteld aan de psychische capaciteiten van de (toekomstige) beroepsbevolking. Hierdoor groeit de druk op de schouders van werknemers en kan men stress ervaren door de gegroeide onzekerheid op een baan (Van der Werf, 2000). Aan de andere kant hebben de technologische ontwikkelingen en de globalisering geleid tot nieuw soort werk (waaronder het maken van auto's, tv's, radio's, computers en mp3 spelers) en andere mogelijkheden om arbeidsorganisaties in te richten. Hierdoor hebben de 'lagere' functies, zoals productiemedewerkers en lopende band personeel, met veel arbeidsdeling zich ontwikkeld. Lopende bandprocessen worden meer geautomatiseerd en gaan steeds sneller. Dit hoeft niet positief te zijn voor de kwaliteit van de arbeid voor 'lagere' functies. Integendeel zelfs, want de functies worden eenvoudiger en minder uitdagend, waardoor de stress- en welzijnsrisico's toenemen (De Sitter, 1995).

Flexibilisering

Een trend die nauw verbonden is met de globalisering en de opkomst van de ICT, is flexibilisering of mobilisering van de maatschappij (Van der Werf, 2000; Kluytmans, 2001). In de digitale diensteneconomie die is ontstaan, geldt een 24-uurs markt. Elke dag is wereldwijd een digitale consumptiemarkt beschikbaar voor alle mogelijke producten. Organisaties en hun personeel passen zich aan deze ontwikkeling aan door flexibele productieprocessen te creëren en door te voorzien in de behoeften van de consumenten. Dit vereist flexibiliteit en autonomie van het personeel, waardoor een beroep wordt gedaan op het aanpassings- en leervermogen van de werknemer.

De vraag naar hoger opgeleid personeel stijgt hierdoor, maar ook de vraag naar gemobiliseerd personeel. Een organisatie heeft baat bij werknemers met een auto, zodat zij overal eenvoudiger inzetbaar zijn en de klant een betere dienstverlening kan krijgen. Dit heeft gevolgen voor de fileproblemen in Nederland. Veel werknemers hebben een eigen auto of een lease-auto en doen nog weinig aan carpoolen. De ochtend- en avondspitsen zijn daardoor enorm gegroeid.

In Nederland is de vraag naar flexibele werknemers groter geworden tot aan het jaar 1998. Vanaf dat jaar is het veranderd en zette een daling van het aantal flexwerkers in (figuur 2.5). Dit kwam door de invoering van de flexwet en de toegenomen krapte op de arbeidsmarkt (Nagelkerke & De Nijs, 2001). Volgens het CBS hadden werknemers een betere kans gekregen om goede arbeidsvoorwaarden af te dwingen bij organisaties en om een vaste aanstelling te krijgen (Beckers, 2005).



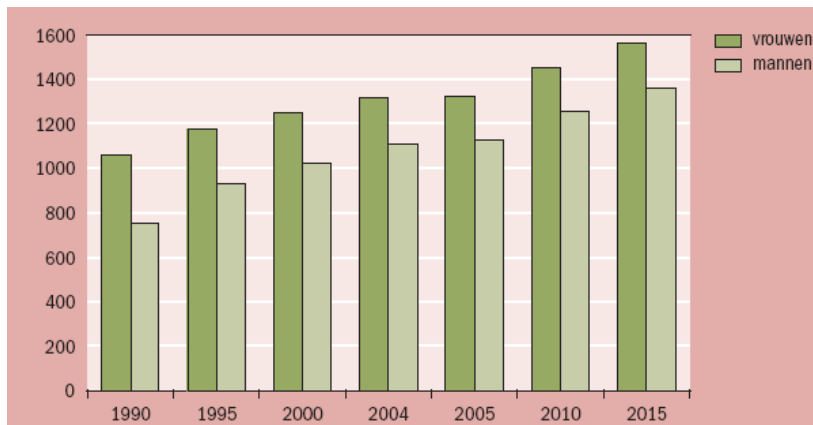
Figuur 2.5 Aandeel flexwerkers in de werkzame beroepsbevolking (in procenten) (Bron: Beckers, 2005)

Organisaties willen veranderingen doorvoeren op het gebied van arbeidstijden, -inhoud, -organisatie en -beloningen (Nagelkerke & De Nijs, 2001). De in de wet of in de CAO vastgestelde aspecten rond dagelijkse en wekelijkse arbeidstijden van werknemers op collectief niveau, willen werkgevers veranderen naar jaarlijks vastgelegde werktijden op individueel niveau. Dit brengt flexibilisering van werktijden met zich mee door middel van decentralisatie van de arbeidsvoorwaarden (Huiskamp, 1998). Werknemers mogen en kunnen hun arbeidstijden aanpassen en afstemmen op de productieomvang, zodat zij de files kunnen vermijden en efficiënter en effectiever om kunnen gaan met hun werktijd. Eveneens sturen werkgevers aan op individueel bepaalde arbeidstijden per werknemer in plaats van CAO bepaalde tijden. De kosten van overwerk en het kortdurende ziekteverzuim nemen hierdoor af (Huiskamp, 1998). Voordelen voor de werknemer zijn zichtbaar in de afname van de files, waardoor tijd, geld en energie worden bespaard. Op deze manier blijft er meer tijd over voor hobby's en het huishouden.

De flexibilisering van arbeid en organisaties heeft gezorgd voor een opkomst van verschillende flexibele arbeidscontracten. Voorbeelden zijn halfjaar contracten, deeltijdwerk en uitzend- en oproepcontracten. Deze contracten zijn handig voor werkgevers om in te springen op de stijging of daling van hun productiviteit en om werknemers gemakkelijk in te kunnen zetten op plaatsen waar het nodig is.

Individualisering

De Nederlandse maatschappij is in de afgelopen eeuwen erg veranderd. Van een saamhorige, groepsgerichte samenleving gaan de ontwikkelingen richting een meer zelfstandige en op zich zelf gerichte bevolking (Beck & Beck-Gernsheim, 2002). Individualisering wordt als maatschappelijk proces zichtbaar in de verzelfstandiging van mensen ten opzichte van elkaar (Huiskamp, 1998). In Nederland is tussen het jaar 2000 en 2005 het aantal huishoudens gestegen met 290.000 naar 7,1 miljoen (SCP, 2006). Huishoudens bestaan gemiddeld uit minder personen en er komen steeds meer éénpersoonshuishoudens (figuur 2.6).



Figuur 2.6 aantal eenpersoonshuishoudens, 1990-2015 (in absolute aantallen x 1000) (Bron: SCP, 2006)

Mensen willen een eigen invulling geven aan hun leven, zonder rekening te houden met anderen. De maatschappelijke individualisering uit zich in de gehele samenleving, zowel maatschappij als bedrijfsleven. Men bezit een grote vrijheid om het leven in te richten zoals men het zelf wenselijk en goed vindt. Het leven is er in tal van opzichten een stuk interessanter op geworden door de individualisering, maar de individualisering en de toegenomen heterogeniteit van de samenleving maken de roep om maatwerk wel groter (Huiskamp, 1998). Burgers verwachten dat de private en publieke sector het aanbod afstemmen op hun individuele wensen. Voor organisaties betekent dit dat zij rekening moeten houden met verschillende persoonlijke wensen en behoeften.

Individualisme is op zowel macro- als micro-economisch niveau duur (Van der Werf, 2000; Nagelkerke & De Nijs, 2001; Beck & Beck-Gernsheim, 2002; SCP, 2006). Dit blijkt uit de milieuschade door de hoge mate van geïndividualiseerd autogebruik. De alledaagse filevorming is een voorbeeld hiervan en zorgt voor dagelijkse stresssituaties, zoals irritatie en frustratie. Door de afname van de huishoudengrootte en de toename van het aantal huishoudens, wordt in de woningbouwsector een extra investering gemaakt (Huiskamp, 1998; Beck & Beck-Gernsheim, 2002; SCP, 2006). Dit toont aan dat individualisering macro-economisch duur is. Micro-economisch leidt de autonomie van het individuele huishouden tot een enorme consumptie van duurzame consumptiegoederen die het grootste deel van de tijd niet gebruikt worden (bijvoorbeeld wasmachines en drogers). Terwijl de autonomie van de individuele gezinsleden ertoe leidt dat bepaalde gebruiksgoederen in één huis in meervoud te vinden zijn, zoals audio- en videoapparatuur.

Het ontstaan van meer huishoudens die uit alleenstaanden bestaan, zorgt voor de toetreding van individuen op de arbeidsmarkt (Beck & Beck-Gernsheim, 2002; SCP, 2006). Men dient te zorgen voor het eigen brood op de plank, waarbij een combinatie wordt gezocht tussen arbeid en zorg. Naast huishoudelijke taken en eventuele ouderlijke verantwoordelijkheden dient er gewerkt te worden. Dit kan leiden tot een hectisch privé- en werkleven en een vergroting van de kans op stressrisico's.

Emancipatie

Het streven naar gelijkheid, zelfstandigheid en eerlijke maatschappelijke relaties, valt onder emancipatie (SCP, 2006). Deze term geldt niet alleen voor vrouwen, maar ook voor allochtonen en homoseksuelen die strijden voor doelstellingen als gelijke rechten, beloning, stemrecht en gelijke behandeling in het gezin en in de rechtspraak. In de 20^e eeuw is de emancipatie sterk opgekomen in de maatschappij (Yerkes, 2006). Dit is zichtbaar op de arbeidsmarkt waar meer vrouwen vooral na de tweede wereldoorlog toetraden. Figuur 2.7 laat de ontwikkeling van vrouwen- en allochtonenparticipatie op de arbeidsmarkt zien.

	vrouwen				mannen			
	1995	2000	2003	2005	1995	2000	2003	2005
autochtonen	45	54	56	56	74	79	77	75
westerse allochtonen	44	51	53	56	67	74	72	67
niet-westerse allochtonen	28	36	39	38	46	58	56	56
w.o.								
Turken	17	26	29	31	43	61	60	57
Marokkanen	14	19	28	27	41	47	52	52
Surinamers	44	55	55	55	56	72	67	64
Antillianen/Arubanen	33	50	50	48	56	60	55	63

Figuur 2.7 nettoarbeidsparticipatie, naar herkomstgroepering, personen van 15-64 jaar, 1995-2005 (in procenten) (Bron: SCP, 2006)

Vrouwen vervielen na de tweede wereldoorlog uit hun traditionele rol van moeder en huisvrouw en gingen opleidingen volgen om hun kansen op een functie op de arbeidsmarkt te vergroten (Van den Brink, 2001; Van den Brink et al., 2005; Yerkes, 2006). De verdwijning van het traditionele gezin was het gevolg. Huishoudens bestaan nu niet alleen meer uit de man als kostwinner, een huisvrouw en kinderen. Tegenwoordig kan de man als huisman functioneren, terwijl de vrouw het geld verdient. Wat het meest voorkomt, is dat beide, zowel man als vrouw, een betaalde baan uitoefenen en gezamenlijk een hoger inkomen hebben om het huishouden te bekostigen. Het begrip 'tweeverdiener' is hierdoor ontstaan. Een huishouden met één werkende partner wordt 'alleenverdiener' genoemd. Een gezin waarin de ene partner een fulltime baan heeft en de andere een parttime functie, wordt 'anderhalfverdiener' genoemd (Esping-Andersen, 1999; Van der Werf, 2000; Yerkes, 2006).

Door de opkomst van emancipatie is maatschappelijk veel veranderd. Huishoudens zijn meer op zoek naar een combinatie van arbeid en zorg (Den Dulk & Peper, 2006; SCP, 2006; Yerkes, 2006). Veel gezinnen hebben twee auto's, wat de behoefte aan parkeergelegenheid in woonwijken vergroot en de fileproblemen doet stijgen. Het hebben van een baan en het zorgen voor een huishouden met of zonder kinderen, kan een grotere psychische en fysieke belasting met zich mee brengen. Problemen die op het werk voorkomen, worden vaak mee naar huis genomen waar de boel kan exploderen door irritaties. Andersom kan dit ook gebeuren. Niet iedereen kan het privé- en werkleven van elkaar gescheiden houden.

Allochtonen

Naast het gegroeide aantal vrouwen op de arbeidsmarkt, brengt de komst en integratie van allochtonen een stijgende arbeidsparticipatie onder etnische minderheden. Cijfers van het SCP (figuur 2.7) laten zien dat de arbeidsmarktpositie (zowel participatie als werkloosheid) van allochtonen het afgelopen decennia verbeterd is tot het jaar 2003. De laatste jaren is deze positie iets verslechterd.

Allochtonen hebben altijd al te kampen gehad met integratieproblemen en een kloof tussen het zoekgedrag van autochtone werkgevers aan de ene kant en allochtone werkzoekenden aan de andere kant (Van der Werf, 2000; SCP, 2006). Daarnaast speelt discriminatie een rol bij het vinden van een baan. Hierdoor werken veel allochtonen onder hun niveau in een baan in een lagere beroepssector waar zwaar en ongeschoolde arbeid ter sprake is. De fysieke werkbelasting is hierdoor groot onder de allochtonen. Door discriminatie wordt het zelfvertrouwen aangetast van de allochtone beroepsbevolking, waardoor de mentale belasting ook hoog ligt.

Door de opkomst van globalisering ontstaat in Nederland een kenniseconomie waarin organisaties graag hoog opgeleid personeel hebben (Sassen, 2001). Allochtonen volgen gemiddeld een minder hoge opleiding dan autochtonen (figuur 2.8 en 2.9) en komen daardoor minder snel in aanmerking voor een hogere goed betaalde functie (Van der Werf, 2000). De stress om een baan te vinden, die passend is bij het denk- en opleidingsniveau, wordt groter.

	1995/ '96	2000/ '01	2003/ '04	2004/ '05
Autochtonen	193,9	195,1	196,2	203,8
Allochtonen	27,8	39,3	50,4	52,3
westerse allochtonen	16,0	17,6	20,1	20,2
niet-westerse allochtonen	11,8	21,7	30,3	32,1
Turks	1,7	3,2	4,3	4,6
Marokkaans	1,4	3,4	4,5	5,0
Totaal (incl. onbekend)	227,4	245,8	257,1	269,0

Figuur 2.8 ingeschrevenen in het voltijd HBO naar herkomst (x 1 000) (Bron: CBS, 2006)

	1995/ '96	2000/ '01	2003/ '04	2004/ '05
Autochtonen	138,3	121,5	134,7	140,5
Allochtonen	26,5	27,4	36,2	37,4
westerse allochtonen	16,5	14,8	17,6	17,8
niet-westerse allochtonen	10,0	12,6	18,6	19,6
Turks	1,1	1,6	2,1	2,2
Marokkaans	0,8	1,3	1,9	2,0
Totaal (inc. onbekend)	167,7	153,2	175,3	184,9

Figuur 2.9 ingeschrevenen in het voltijd wetenschappelijk onderwijs naar herkomst (x 1 000) (Bron: CBS, 2006)

2.5.2 Organisatorische oorzaken

Zoals eerder is gezegd, komt stress door werk veel voor. Stress, veroorzaakt door organisatie- en arbeidsaspecten, ligt in deze bijdrage op de voorgrond en wordt in onderstaande paragraaf nader bekeken op organisatorisch niveau. Eerst wordt beschreven wat organisatie- en arbeidsaspecten zijn en hoe deze onder te verdelen zijn. Daarna zullen de aspecten die de meeste invloed hebben op stress bij werknemers behandeld en benadrukt worden met statistische gegevens.

Organisatie- en arbeidsaspecten

De complexiteit van organisatieprocessen zorgen voor aanpassing van organisatie en personeel door ontwikkelingen op het gebied van technologie, arbeidsprocessen, internationalisering en wetgeving (Delarue, 2003). De omgeving voor organisaties is veranderd. Er wordt meer dynamiek en flexibiliteit geëist, vooral door de opkomst van ICT en de netwerksamenleving, zoals in paragraaf 2.5.1 is omschreven (Castells, 1997; Steijn, 2004).

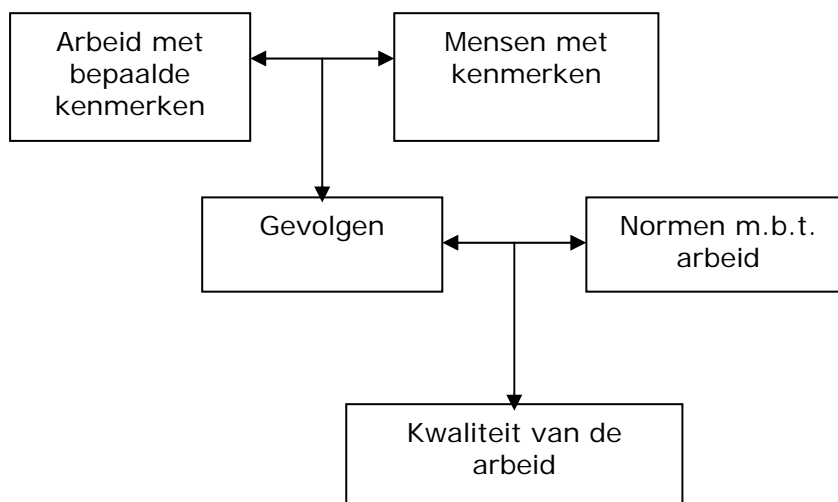
De arbeidsveranderingsprocessen binnen een organisatie kunnen leiden tot meer stress- en welzijnsrisico's van het personeel (Delarue, 2003). De kerngedachte van HRM is dat een organisatie er baat bij heeft wanneer zij haar menselijke hulpbronnen optimaal benut (Kluytmans, 2001). Een voorwaarde hiervoor is een hoge kwaliteit van de arbeid (De Sitter, 1982, 1995). Dit is vanuit verschillende perspectieven een cruciale voorwaarde voor het op een acceptabele manier managen van personeel (Christis, 1998; Kluytmans, 2001; Delarue, 2003).

- *Werknemer*: als men kijkt naar het perspectief van de werknemer, dan wil hij een goede kwaliteit van zijn arbeidssituatie. Hoe beter zijn arbeidssituatie is, hoe beter hij zal presteren en hoe minder stress hij zal ervaren.

- *Organisatie*: kijkend naar het perspectief van de organisatie, ligt het onderscheidend en concurrerend vermogen vooral in het benutten van de aanwezige menselijke bronnen (Human Resources). Door te investeren in het werk van medewerkers, worden flexibiliteit, kwaliteitsbeleid en innoverend vermogen bereikt. Voor een organisatie is het van belang om gezond personeel in huis te hebben.
- *Overheid*: het perspectief van de overheid is niet onbelangrijk, omdat in een organisatie de mens sociaal, vakmatig en bestuurlijk leert handelen. Dit leidt tot een mondige burger in de samenleving. De overheid heeft belang bij gezonde en tevreden arbeiders. Bij minder ziekteverzuim hoeft de overheid minder te financieren in het sociale verzekeringsbeleid.

Een andere voorwaarde van de HRM gedachte is dat er een goede aansluiting is tussen de functie-eisen enerzijds en de kennis, vaardigheden en motivatie van de werknemer anderzijds. Wanneer deze aansluiting goed is, wordt de motivatie van de werknemer en de werkprestatie gewaarborgd (Ruyseveldt et al., 2004).

De inrichting van de kwaliteit van de arbeid in een organisatie heeft direct invloed op het welzijn van de medewerker (Kluytmans, 2001). Kwaliteit van de arbeid kan gezien worden als het resultaat van de beoordeling van arbeid aan de hand van bepaalde criteria en normen (De Sitter, 1995; Ruyseveldt et al., 2004). In figuur 2.10 is de totstandkoming van de kwaliteit van de arbeid zichtbaar. Hierbij hebben arbeid en mensen bepaalde kenmerken, namelijk werkdruk, werkbelasting, draagkracht en belastbaarheid. Deze kenmerken zullen leiden tot gevolgen, zoals overspannenheid of burnout. Aan deze gevolgen zijn normen gebonden en men dient zich af te vragen waar de grens ligt van een bepaald gevolg. De grens bepaalt de kwaliteit van de arbeid. Wanneer de grens wordt overschreden en daarmee de norm, dan is de kwaliteit van de arbeid niet goed en zullen werkgever en werknemer oplossingen moeten zoeken voor verbetering van de arbeidssituatie en het welzijn van de werknemer (De Sitter, 1995).



Figuur 2.10 kwaliteit van de arbeid (Bron: De Sitter, 1995. Bewerking auteur.)

Met de kwaliteit van de arbeid wordt ook de arbeidssituatie van een werknemer bedoeld. Een veel gebruikte onderverdeling binnen de arbeidssituatie is die van de vier A's: arbeidsinhoud, -omstandigheden, -voorwaarden en -verhoudingen (Kluytmans, 2001; Ruyseveldt et al., 2004). Stressoren per onderdeel van de arbeidssituatie zijn de volgende:

1. *Arbeidsinhoud*: teveel of te weinig werk, te hoog of te laag werktempo, te hoge of te lage tijdsdruk, te moeilijk werk, te eenvoudig werk, (on)betaald overwerk, monotoon, kortcyclisch werk, onduidelijke taakeisen, beperkte mogelijkheden en te weinig beslissruimte.

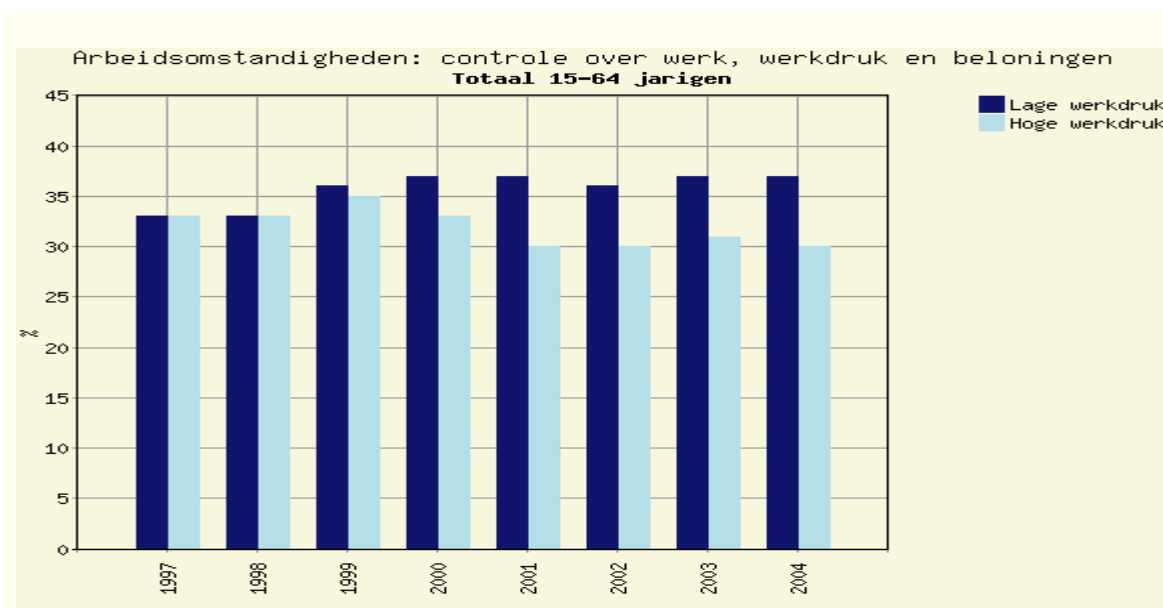
2. *Arbeidsomstandigheden*: chemische stoffen, lawaai, trilling, verlichting, straling, werkhouding, zwaar werk, fysieke belasting, veel beeldschermwerk en het ontbreken van beschermingsmiddelen.
3. *Arbeidsvoorwaarden*: beperkte werk- en rusttijdenregeling, lage beloning, stukloon, weinig ontplooiingsmogelijkheden en werk(on)zekerheid.
4. *Arbeidsverhoudingen*: slechte wijze van leidinggeven, slechte onderlinge relaties, ongewenste intimiteiten, conflicten, weinig ondersteuning, competitieve sfeer en discriminatie.

De stressoren van de arbeidssituatie kunnen er toe leiden dat werknemers stressrisico's ervaren en gezondheidsproblemen oplopen. Uit de stressoren van de vier A's worden hieronder de oorzaken belicht die de meeste invloed hebben op het welzijn van de werknemer. Deze oorzaken komen in de literatuur en in de cijfers van het CBS het meest naar voren. De grote beïnvloeders van stress bij werknemers zijn: werkdruk, fysieke belasting, omgevingsfactoren, vormgeving van de functie en sociale verhoudingen (De Sitter, 1982, 1989, 1995; Karasek & Theorell, 1990; Gaillard, 1996; Christis, 1998; Karasek et al., 1998; Lahey, 2004; Cranwell-Ward & Abbey, 2005). Deze vijf stressoren worden verder besproken en toegelicht met statistische gegevens.

Werkdruk

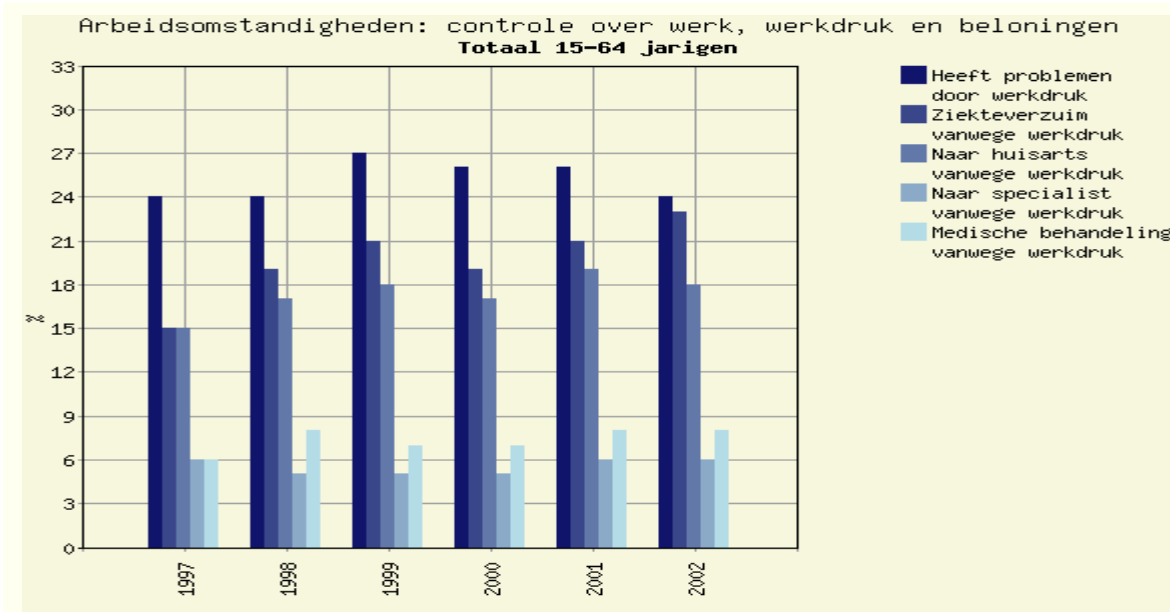
Stress heeft te maken met de draaglast en draagkracht van een persoon vanuit het werknemersperspectief gezien. Wanneer de draaglast groter is dan de draagkracht, zal diegene niet kunnen voldoen aan de eisen die aan hem/haar worden gesteld (Gaillard, 1996; Christis, 1998; Lahey, 2004). Een te hoge werkdruk is een belangrijke veroorzaker van deze situatie vanuit het arbeidsperspectief gezien (Lahey, 2004). Tevens kan een te lage werkdruk zorgen voor te weinig uitdaging en een gebrek aan motivatie.

Werkdruk kan onder verdeeld worden in kwantitatieve en kwalitatieve werkdruk (De Sitter, 1982, 1995). Kwantitatieve werkdruk gaat over de hoeveelheid werk die binnen een bepaalde tijd naar behoren moet worden gedaan. Een werknemer kan teveel hooi op zijn vork nemen en verdrinken in de hoeveelheid werk. Er is niet genoeg tijd om het werk uit te voeren en de werknemer zal vroeg of laat bezwijken. Factoren als een hoge tijdsdruk en werktempo hebben invloed op de gezondheid van de werknemer (Frenken, 2004).



Figuur 2.11 lage en hoge werkdruk (percentage van de werkzame beroepsbevolking) (Bron: CBS, Statline 2007. Bewerking auteur.)

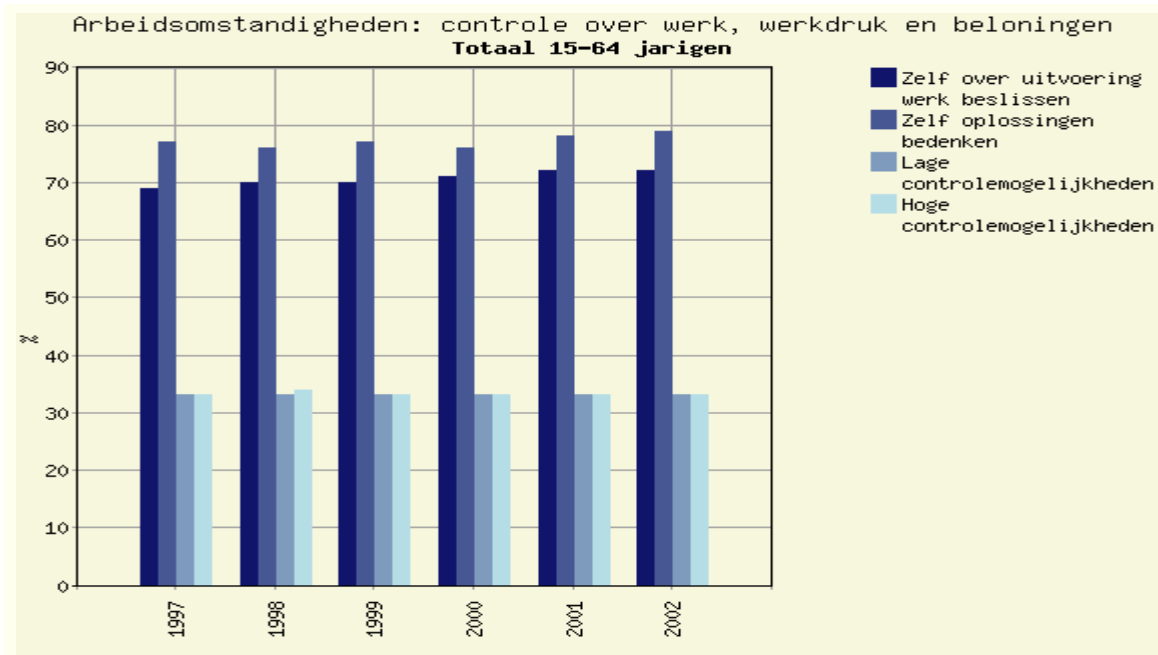
De combinatie van een hoge tijdsdruk en een hoog werktempo is een indicatie voor de werkdruk. Ongeveer 30% van werkend Nederland in 2004 gaf aan te maken te hebben met een hoge werkdruk en 37% met een lage werkdruk (figuur 2.11). Te zien is dat de werkdruk iets veranderd is ten opzichte van voorgaande jaren. Een te hoge en lage werkdruk kunnen leiden tot welzijnsproblemen bij de werknemer. De volgende figuur laat zien welk percentage van de beroepsbevolking problemen heeft met werkdruk en welke maatregelen daarvoor genomen worden in de vorm van een medische behandeling. Zo is af te lezen dat 24% van de beroepsbevolking in 2002 problemen ondervindt door werkdruk en 23% een aandeel heeft in ziekteverzuim door werkdruk.



Figuur 2.12 werkdruk leidend tot gezondheidsproblemen bij de werknemer (percentage van de werkzame beroepsbevolking) (Bron: CBS, Statline 2007. Bewerking auteur.)

Hierboven is het aspect werkdruk beschreven in kwantitatieve zin, namelijk de werkhoeveelheid, het werktempo en de tijdsdruk. Werkdruk heeft ook een kwalitatieve aard, die betrekking heeft op de verantwoordelijkheid en op de regelproblemen die een functie met zich meebrengt (De Sitter, 1982, 1995; Christis, 1998). De regelproblemen bestaan uit de verstoringen die bij het uitvoeren van werkzaamheden kunnen voordoen. Deze verstoringen moeten worden opgelost om de bedrijfsprocessen succesvol te laten verlopen. De mate waarin de problemen opgelost kunnen worden, valt onder de regelbaarheid of regelcapaciteit. Mocht een werknemer weinig mogelijkheden en ruimte hebben om oplossingen te vinden en dingen zelf te beslissen, dan zal dit invloed hebben op zijn gezondheid of welzijn (Karasek, 1979; De Sitter, 1982, 1995; Karasek & Theorell, 1990; Christis, 1998; Karasek et al., 1998).

Figuur 2.13 laat zien welk percentage van de werkzame beroepsbevolking te maken heeft met een functie waarin men zelf kan beslissen over de uitvoering van het werk, zelf oplossingen kan bedenken en lage of hoge controlemogelijkheden heeft. Het merendeel van de werkzame beroepsbevolking kan tijdens het uitvoeren van werkzaamheden zelf beslissingen nemen (72% in 2002) en oplossingen bedenken (79% in 2002). De lage en hoge controlemogelijkheden liggen op 33% in 2002.



Figuur 2.13 beslisruimte en controlemogelijkheden (percentage van de werkzame beroepsbevolking) (Bron: CBS, Statline 2007. Bewerking auteur.)

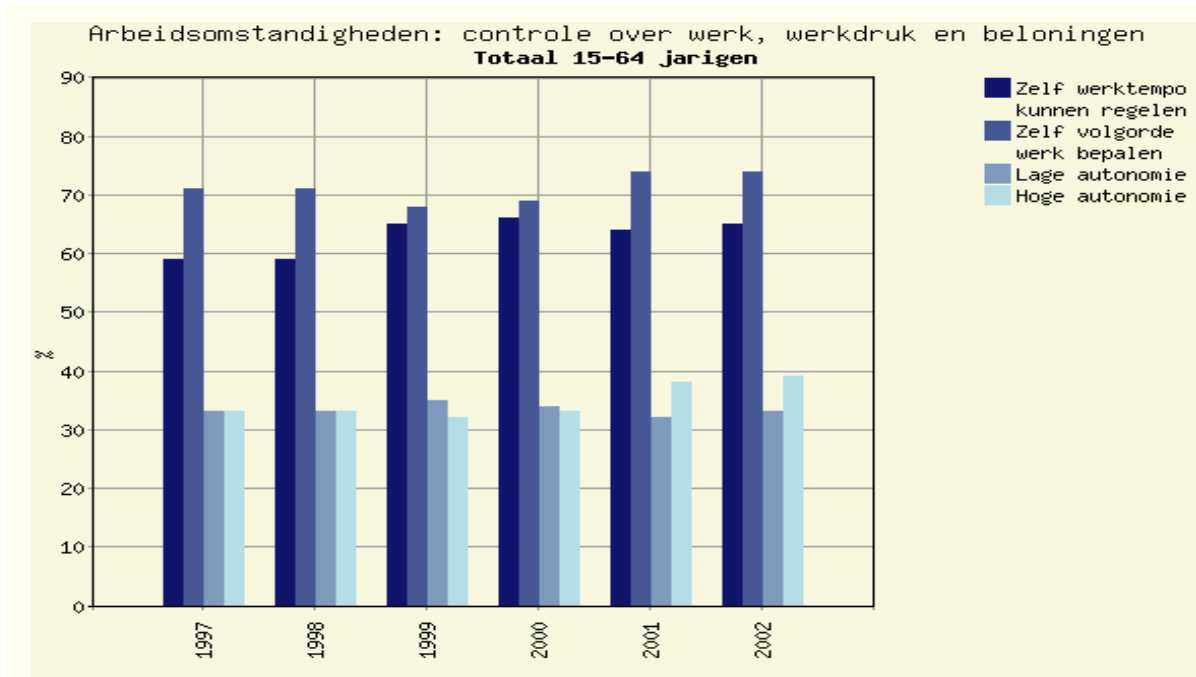
De onderzoeker Karasek gaat er van uit dat werkdruk op zichzelf niet hoeft te leiden tot het ervaren van een hoge psychische belasting (Karasek, 1979; Karasek & Theorell, 1990). Hij heeft het job control-job demand model ontwikkeld, waarin de beslisruimte en taakeisen de kans op stress en leren beïnvloeden (zie paragraaf 3.1.2).

In de moderne sociotechniek is een gebrek aan regelmogelijkheden om problemen op te lossen de oorzaak van stress (Karasek, 1979; De Sitter, 1989, 1995; Christis, 1998). De stressrisico's in de functie komen voort uit het evenwicht tussen de regelmogelijkheden en de regelproblemen. Een vergroting van de regelmogelijkheden betekent een verkleining van de stressrisico's. Wanneer er voldoende regelmogelijkheden zijn in een functie, kan de functie complexer en uitgebreider gemaakt worden, zodat de werknemer meer kan leren. Werknemers moeten de mogelijkheid hebben om zelf problemen te kunnen oplossen, door bijvoorbeeld te overleggen met collega's. Wanneer dit niet kan, wordt de kans op overbelasting groter (De Sitter, 1995; Christis, 1998; Nieuwenhuisen & Stollé, 1999).

De theorie van Hacker over de functievolligheid stelt dat arbeid pas leermogelijkheden biedt en dat stress vermeden kan worden, wanneer een functie zowel hiërarchische als sequentiële taken omvat (Delarue, 2003). Dit houdt in dat een functie dient te bestaan uit voorbereidende, ondersteunende, uitvoerende en organiserende taken, die op een logische wijze zijn georganiseerd en waarin de werknemer de mogelijkheid heeft om zich te kunnen ontwikkelen (Christis, 1998; Delarue, 2003). Dit zijn taken zoals de volgorde planning, de bepaling van werkmethoden, het verrichten van reparaties, administratie van eigen werkzaamheden en het nemen van gezamenlijke beslissingen. Bij het ontbreken van taken kan er onderbelasting ontstaan van de capaciteiten van de werknemer (De Sitter, 1995; Nieuwenhuisen & Stollé, 1999; Delarue, 2003).

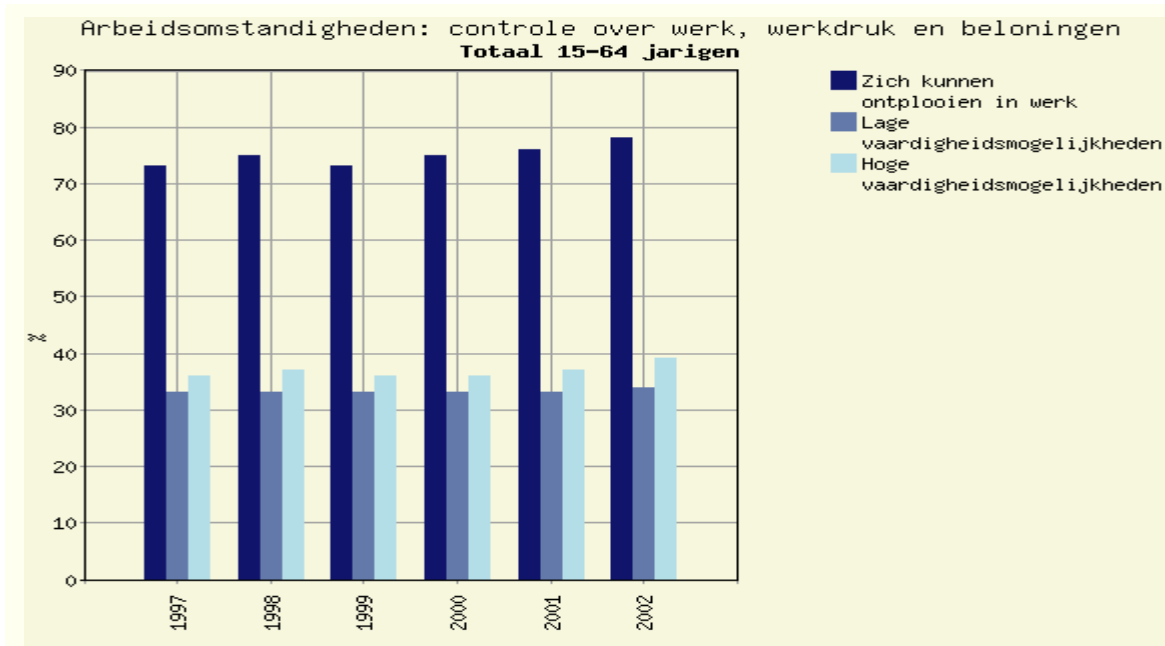
De theorieën van Karasek, De Sitter en Hacker laten zien dat kwalitatieve aspecten van werkdruk (beslisruimte, regelmogelijkheden en ontplooiingsmogelijkheden) invloed hebben op stress bij de werknemer. Hoe beter deze aspecten geregeld zijn voor de werknemer, hoe minder men stressrisico's ervaart en hoe uitdagender de functie is (De Sitter, 1995; Delarue, 2003).

Figuur 2.14 geeft aan welk percentage van de werkzame beroepsbevolking zelf keuzes kan maken in de mate van de volgorde van het werk en het werktempo. Het zelf kunnen variëren van werkaspecten is bevorderend voor het welzijn van de werknemer. Wanneer men zelf het werktempo, de werkplek, de werkvolgorde en de werkmethode kan bepalen, zal de werknemer zich prettig voelen bij de uitvoering van zijn functie (De Sitter, 1995; Nieuwenhuisen & Stollé, 1999).



Figuur 2.14 autonomie (percentage van de werkzame beroepsbevolking) (Bron: CBS, Statline 2007. Bewerking auteur.)

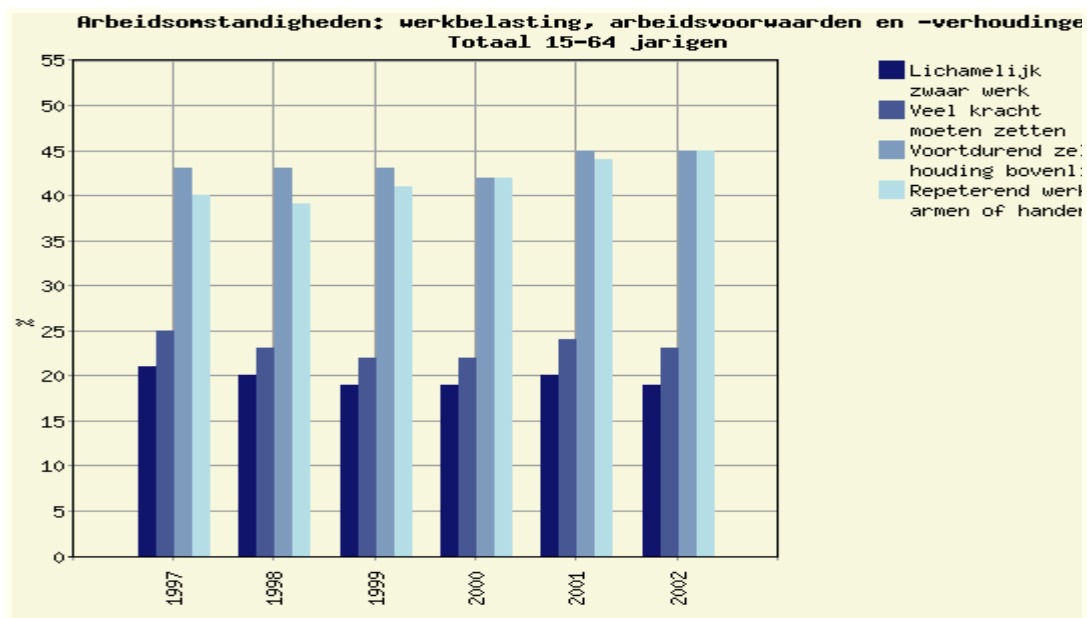
De mate van ontplooiing en vaardigheden worden weergegeven in figuur 2.15. In 2002 heeft 78% van de werknemers ontplooiingsmogelijkheden in het werk. Tevens zullen werknemers die beter hun geleerde vaardigheden kunnen toepassen, minder kans hebben op welzijnsrisico's. Hierbij bepaalt de moeilijkheidsgraad van een functie of er tijdens activiteiten denkwerk en hoge vaardigheden nodig zijn. Een functie hoort niet te gemakkelijk, maar ook niet te moeilijk te zijn. Voortdurend moeten nadenken bij het uitoefenen van de functie, is niet bevorderend voor het welzijn. De afwisseling met routinematig werk (zonder nadenken) en denkwerk is wel positief en zal minder stressrisico's voor de werknemer als gevolg hebben (De Sitter, 1995; Nieuwenhuisen & Stollé, 1999; Kluytmans, 2001).



Figuur 2.15 vaardigheids- en ontplooiingsmogelijkheden (percentage van de werkzame beroepsbevolking) (Bron: CBS, Statline 2007. Bewerking auteur.)

Fysieke belasting

Een andere oorzaak van stress vanuit de werksituatie gezien, is de fysieke belasting (Gaillard, 1996; Lahey, 2004; Cranwell-Ward & Abbey, 2005). Werknemers kunnen belast worden met het tillen, duwen en trekken van zware voorwerpen. Een andere vorm van fysieke belasting is statische belasting, zoals het langdurig in dezelfde houding zitten. Dit is een bekende situatie bij beeldschermwerk.



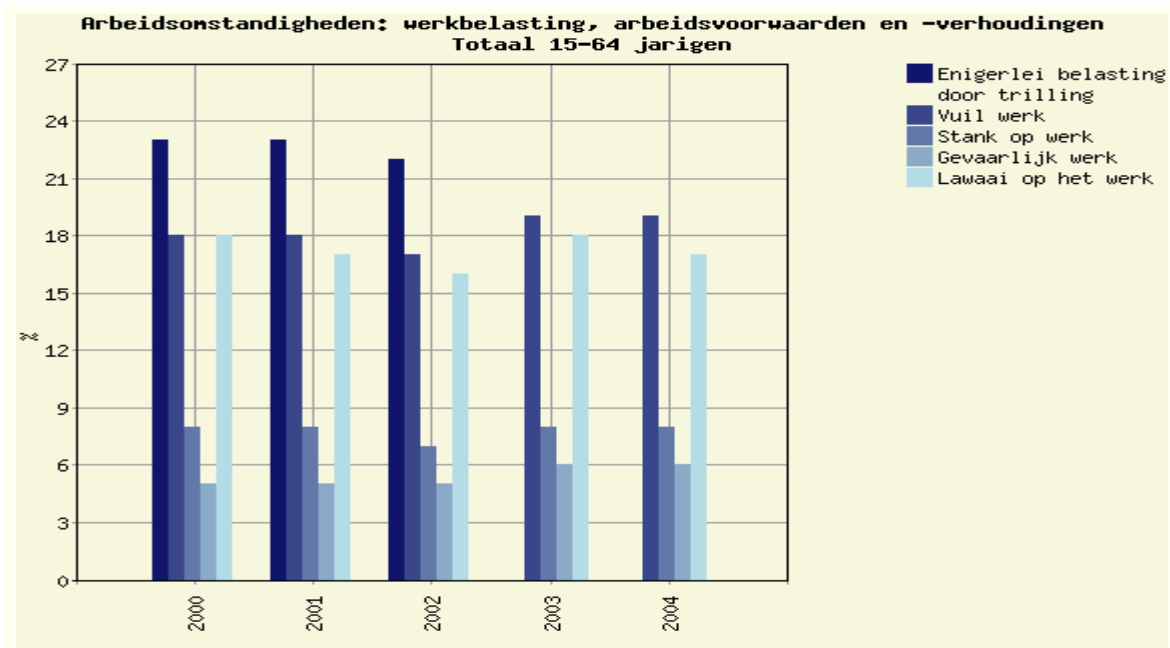
Figuur 2.16 fysieke belasting (percentage van de werkzame beroepsbevolking) (Bron: CBS, Statline 2007. Bewerking auteur.)

In paragraaf 2.5.1 is het ontstaan van stress besproken mede als gevolg van de opkomst van de netwerksamenleving met technologische ontwikkelingen op het gebied van telecommunicatie. De opkomst van ICT in de jaren '70/'80 heeft voor innovatieve kracht gezorgd bij organisaties (Castells, 1997; Steijn, 2004). Sinds die tijd werken steeds meer werknemers en organisaties met computers op de digitale snelweg.

Nu werkt ongeveer 50% van de beroepsbevolking met een computer, waardoor beeldschermwerk de meest voorkomende vorm van lichamelijke belasting is (figuur 2.3 in paragraaf 2.5.1). Het gebruiken van kracht en het doen van fysiek zwaar werk zijn respectievelijk nummer twee en drie. Het gevolg van veel computerwerk is het aannemen van een statische houding en repeterende handelingen. Uit figuur 2.16 blijkt dat in 2002 45% van de werkzame beroepsbevolking fysieke belasting ervaart door deze twee aspecten. De gevolgen uiteten zich in RSI-klachten die veel werknemers ervaren als gevolg van het werken in een statische houding (zie verder paragraaf 2.6.3).

Omgevingsfactoren van het werk

Omgevingsfactoren bij de werksituatie hebben invloed op de draaglast en draagkracht van de werknemer. Factoren zoals lawaai, stank, trilling, temperatuur, luchtvochtigheid, luchtvervuiling, overmatige of geen verlichting en gevaarlijk werk kunnen stress veroorzaken (Kluytmans, 2001; Lahey, 2004; Cranwell-Ward & Abbey, 2005).



Figuur 2.17 belasting door omgevingsfactoren (percentage van de werkzame beroepsbevolking) (Bron: CBS, Statline 2007. Bewerking auteur.)

Uit de bovenstaande figuur blijkt dat belasting door trilling, vuil werk en lawaai op het werk het meest belastend bevonden wordt door werknemers. Stank op het werk en gevaarlijk werk worden minder ervaren.

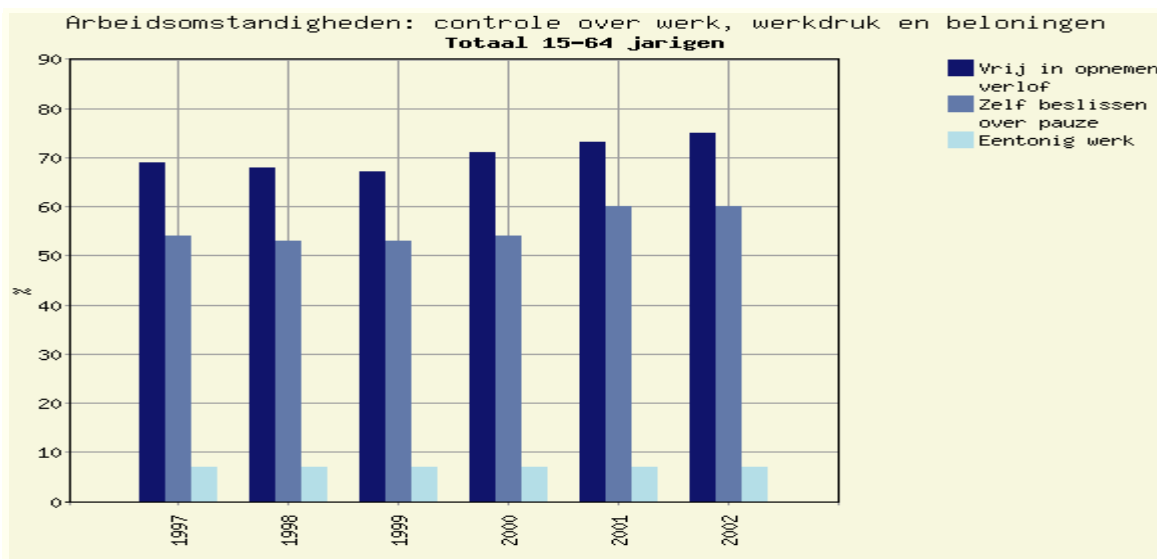
Vormgeving van de functie

Sommige aspecten van werk kunnen bij het ontbreken ervan een oorzaak zijn van stress voor de werknemer. Tevens beïnvloeden de arbeidsvoorwaarden, zoals salaris en werk- en rusttijden, en andere facetten van de functie de mate van stress. De volgende aspecten hebben invloed op welzijnsrisico's bij de werknemer (De Sitter, 1995; Gaillard, 1996; Kluytmans, 2001; Lahey, 2004; Cranwell-Ward & Abbey, 2005):

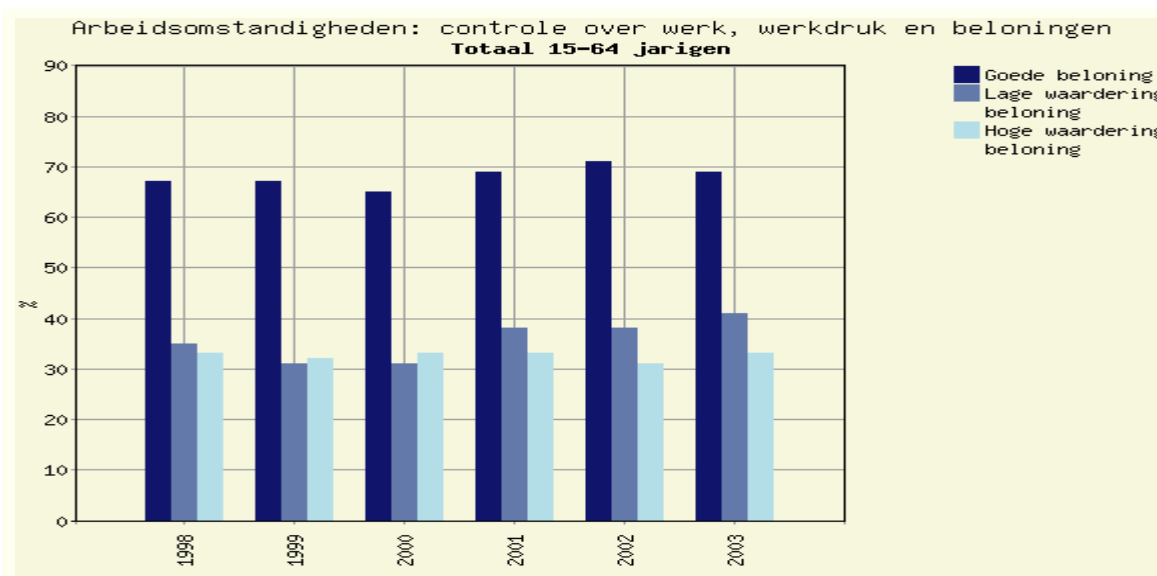
- *Niet-kortcyclisch werk*: de cyclus van een taak bestaat uit de tijdsduur die ligt tussen de start van een activiteit en het moment dat het zich weer herhaalt. Een taak is kortcyclisch als deze zich binnen negentig seconden weer herhaalt. Als dit ter sprake is, zal een functie niet bijdragen aan de vakbekwaamheid en ontwikkeling van een werknemer. Hierdoor kunnen psychische onderbelasting en de kans op stressrisico's ontstaan. Bij routinematig en monotoon werk kan het lichaam overbelast raken doordat voortdurend dezelfde houding aangenomen wordt. RSI klachten zijn daar een veel voorkomend gevolg van.

In Nederland gaf in 2002 7% van de werkzame beroepsbevolking aan te maken te hebben met eentonig werk (figuur 2.18).

- *Werk-/rusttijden*: hetzelfde geldt voor factoren zoals werk-, rust-, verloftijden en pauzes (figuur 2.18). Deze spelen ook een rol in de mate van gezondheid en welzijn bij de werknemer. Wanneer een werknemer lange werkdagen zonder pauze of rust dient door te werken, zullen fysieke en psychische overbelasting niet uitblijven. De mate van het zelf kunnen beslissen wanneer pauze en verlof opgenomen wordt, is van belang om mentale en lichamelijke rust te krijgen.
- *Beloning*: eerder bleek dat een taak uitdaging met zich mee moet brengen om de mate van motivatie hoog te houden bij de werknemer. Net als deze intrinsieke motivatie van het werk is de externe waardering en beloning van de taakuitvoering van belang. In 2003 gaf 69% aan van de werkzame beroepsbevolking een goede beloning te hebben (figuur 2.19). In hetzelfde jaar geven meer werknemers een lage waardering aan hun beloning dan een hoge waardering (41% versus 33%).



Figuur 2.18 controle over rust en eentonig werk (percentage van de werkzame beroepsbevolking) (Bron: CBS, Statline 2007. Bewerking auteur.)

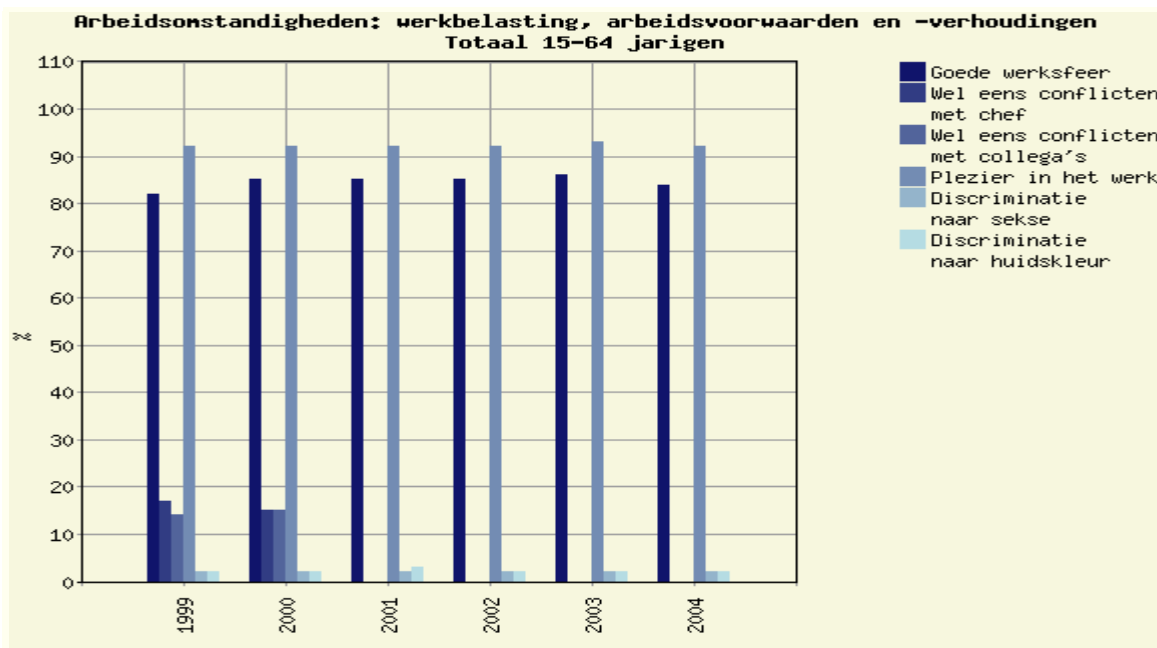


Figuur 2.19 beloning (percentage van de werkzame beroepsbevolking) (Bron: CBS, Statline 2007. Bewerking auteur.)

Sociale verhoudingen

De bovengenoemde oorzaken van stress vanuit de organisatie vallen onder de manier waarop arbeid is georganiseerd. Werkdruk, werktempo, autonomie, fysieke belasting en omgevingsfactoren worden beïnvloed door de structuur van een organisatie en de wijze waarop een functie is vormgegeven voor wat betreft de taken en de arbeidsplaats. Er zijn ook minder concrete en minder tastbare aspecten van een organisatie en haar omgeving die stress kunnen veroorzaken bij een werknemer, namelijk het sociale karakter en de werksfeer binnen een organisatie (Gaillard, 1996; Christis, 1998; Lahey, 2004).

Een oorzaak van stress, ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid is het sociale conflict op het werk met collega's en/of leidinggevenden (Gaillard, 1996; Grebner et al., 2004; Lahey, 2004). Het gaat hierbij onder andere om discriminatie, intimidatie, aanranding en beledigingen. Wanneer personeel voortdurend te maken heeft met conflicten en ruzies op het werk, zullen prestaties en resultaten minder worden. Frustraties nemen de overhand en teamwork wordt moeilijk te realiseren. Een conflictueel karakter van de organisatie zorgt voor meer rivaliteit en levert daarmee meer spanningen op tussen werknemers (Gaillard, 1996; Grebner et al., 2004). Dit kan leiden tot meer stress onder werknemers. In het jaar 2000 gaf 15% van de werkzame beroepsbevolking aan wel eens conflicten te hebben met zijn leidinggevende en collega's (figuur 2.20). Een groot deel (84%) geeft aan een goede werksfeer te ervaren en plezier in het werk te hebben (92%). Discriminatie ligt rond de 2%.



Figuur 2.20 sociale aspecten van het werk (percentage van de werkzame beroepsbevolking) (Bron: CBS, Statline 2007. Bewerking auteur.)

Sociale steun van collega's en leidinggevenden blijkt een belangrijke factor voor een gezond werkleven (Gaillard, 1996; Karasek et al., 1998; Vagg & Spielberger, 1998; Van Veldhoven et al., 2002). Sociale steun werkt positief voor het beter omgaan met stress (Karasek & Theorell, 1990; Gaillard, 1996). De steun vanuit de organisatie komt in verschillende vormen. Men kan emotioneel (liefde en zorg), instrumenteel (hulp door geld en materiaal), informatief (advies) en op basis van kameraadschap (intimiteit) gesteund worden (Gaillard, 1996).

Contactmogelijkheden zijn van belang voor de leermogelijkheden in een functie en voorkomen stressrisico's (Gaillard, 1996; Kluytmans, 2001).

Sociale contacten zijn een belangrijke motivatie om deel te nemen aan een arbeidsproces en zijn nuttig voor de ondersteuning bij de uitvoering van taken, om te leren samenwerken, voor werkoverleg en om problemen op te lossen. Naast de functionele en ondersteuningscontacten zijn sociale contacten in abstractere vorm bepalend voor het welzijn van de werknemer en de sociale cohesie in de organisatie en geven ze identiteit aan een werknemer (Gaillard, 1996).

De kwaliteit van informatievoorziening is bepalend voor de goede uitvoering van werk. Informatie over welke, wanneer of hoe men een taak moet uitvoeren, dient op tijd, volledig, beschikbaar en betrouwbaar te zijn. Voldoende zicht op de visie, missie, doelstellingen en resultaten van een organisatie vormen een onderdeel voor de kwaliteit van het werk (Nieuwenhuisen & Stollé, 1999). Informatievoorziening heeft ook betrekking op informatie en feedback krijgen om problemen op te lossen (Gaillard, 1996).

Een ander sociaal aspect is de competitiegerichtheid van een organisatie (Lahey, 2004). Wanneer een organisatie bestaat uit personeel die onderling strijd levert om de beste employee te worden en de beste targets te halen, dan zal dit mentaal doorwegen bij het individu. De drang om goed te presteren en om perfectie te leveren, bepalen het werkgedrag en de indeling van het werk. Men zal meer overuren maken en harder werken om zich te bewijzen. Hierdoor kan men overwerkt raken en eventueel stuiten op een burnout. Het competitieve karakter van de organisatie en haar personeel gaat dan ten koste van een goede werksfeer.

2.5.3 Individuele oorzaken

De werkplek brengt de meeste stressoren met zich mee, maar de grote extreme stresssituaties komen voort uit het privé-leven van het individu (Lahey, 2004). De invloed van werk op het privé-leven en andersom is groot. Ingrijpende gebeurtenissen in het leven zorgen ervoor dat er minder energie overblijft voor werk. Het worden van vader of moeder heeft grote gevolgen voor het werk. Er zullen meer verlofdagen genomen worden en de energie gaat eerder op aan de ontwikkeling van het gezin. Andere gebeurtenissen, zoals een misdaad, aanranding, gewelddelict, terrorisme en een ramp brengen, (emotionele) stress met zich mee (Pearlin, 1989; Lahey, 2004).

De psychologen Holmes en Rahe deden in 1967 onderzoek naar stressgebeurtenissen en stelden een top 43 (Social Readjustment Rating Scale) samen met stressoren (Lahey, 2004; Cranwell-Ward & Abbey, 2005). In bijlage 1 is de lijst met 43 stressoren opgenomen. Te zien is dat het overlijden van de partner, echtscheiding en scheiding van tafel en bed in deze rangorde in de top drie staan. Pas op nummer acht staat de eerste gebeurtenis die met het werk samenhangt, namelijk het ontslag. In de lijst komen niet alleen negatieve stressoren naar voren, maar ook positieve, zoals het huwelijk, pensioen of de geboorte van een kind.

De meeste persoonlijke stressoren overkomen iemand gewoon en daar kan men vaak weinig aan doen. Het is een kwestie van overmacht. Toch reageert elk mens anders op een voorval. Waar de een emotioneel instort na het overlijden van een naaste, zal een ander alleen inwendig rouwen en weinig blootgeven aan de buitenwereld. De meeste individuele oorzaken van stress kunnen in combinatie met de volgende persoonskenmerken optreden (Kaaij & De Kruif, 1999):

- karakter;
- probleemoplossend vermogen;
- opleidingsniveau;
- leeftijd;
- geslacht;
- etniciteit;
- religie;
- normen en waarden;

- fysieke en psychische gezondheid;
- sociale omgeving.

Deze persoonskenmerken zullen grotendeels buiten het kader van deze scriptie vallen, omdat deze bijdrage primair gericht is op werkgebonden stressoren van het arbeidsperspectief.

2.5.4 Oorzaken op een rijtje

Uit de literatuur en paragraaf 2.5.2 valt een opsomming te maken van de belangrijkste stressoren gerelateerd aan organisatie- en arbeidsaspecten. De opsomming vormt de basis voor de analyse van verschillende studies en meetinstrumenten in hoofdstuk drie.

- werkdruk:
 - werktempo (te hoog of te laag tempo, hard werken);
 - tijdsdruk (hoeveelheid werk in bepaalde tijd, deadlines);
 - regelmogelijkheden (verstoringen en problemen oplossen);
 - beslisruimte (autonomie, verantwoordelijkheid, invloed op werkprocessen en omgeving);
 - functievolligheid (voorbereidende, ondersteunende, uitvoerende en organiserende taken);
 - ontplooiingsmogelijkheden (leren, ontwikkelen, moeilijkheidsgraad, promotie, loopbaanontwikkeling, baanzekerheid).
- fysieke belasting:
 - beeldschermwerk (kwaliteit beeldschermen, hoeveelheid computerwerk);
 - werkhouding (statische houding, repeterend werk met armen en handen, veel kracht gebruiken, zwaar werk).
- omgevingsfactoren:
 - trilling;
 - vuil werk (onaangenaam werk, vies werk);
 - lawaai.
- vormgeving van de functie:
 - niet-kortcyclisch werk (routinematig, monotoon);
 - werk-/rusttijden (werk afgewisseld met rust, pauze, verlof, overwerk);
 - beloning (salaris, waardering).
- sociale verhoudingen:
 - sociaal conflict (discriminatie, intimidatie, ruzie, competitiegerichtheid, ergernissen, beledigingen);
 - sociale steun (emotioneel, informatief, instrumenteel, hulp, werksfeer, teamwork, werkoverleg, feedback, contactmogelijkheden, informatievoorziening, cohesie).

2.6 Gevolgen van stress

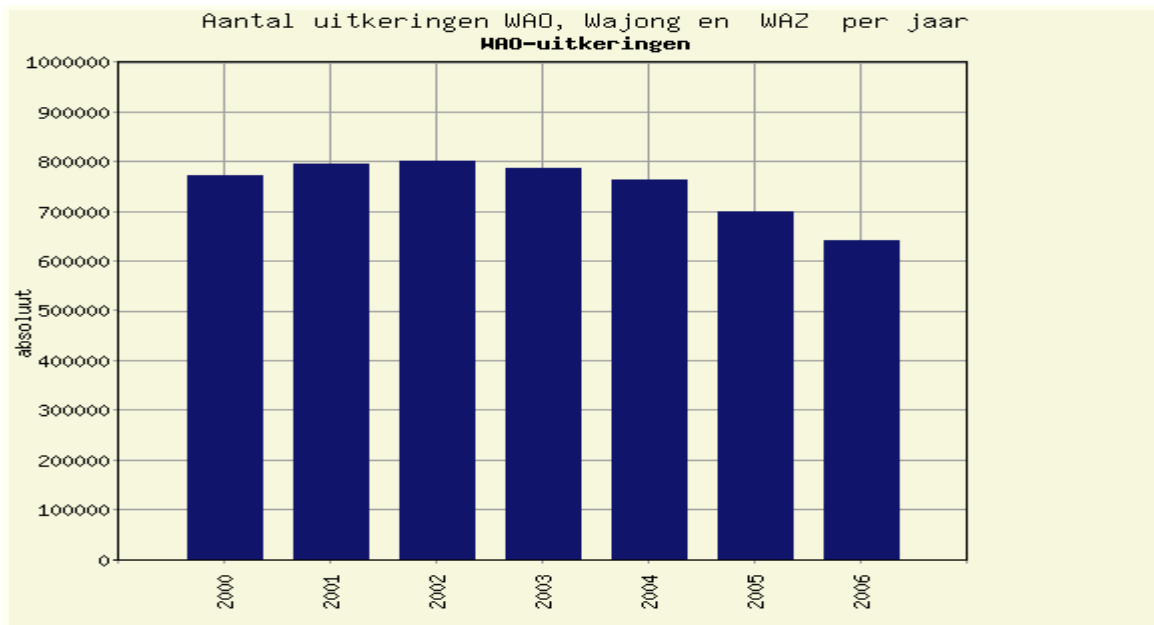
Stress kent vele oorzaken, maar wat zijn nu precies de gevolgen van stress? In deze paragraaf worden de gevolgen voor de maatschappij, organisatie en het individu beschreven. Het inzicht in de gevolgen van stress door arbeid is van belang om de aanpak en preventie van stress weer te geven in hoofdstuk vier.

2.6.1 Maatschappelijke gevolgen

In de maatschappij wordt stress meer en meer gezien als beroepsziekte nummer één. Dit komt doordat veel lichamelijke en geestelijke aandoeningen een relatie met stress hebben (Lahey, 2004). Waar vroeger vooral fysieke aspecten zorgden voor meer ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid, spelen psychische problemen nu een grotere rol (SCP, 2006). Stress leidt direct tot meer instroom in de Wet op de Arbeidsongeschiktheidsverzekering (WAO) die per 1 januari 2006 vervangen is door de Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA). Volgens het CBS (2006) en het SCP (2006) bedroeg eind juni 2006 de som van het aantal WIA- en WAO-uitkeringen bijna 642.000 (figuur 2.21).

Dit is een stuk lager dan een jaar daarvoor met 700.000 uitkeringen. Dit komt door nieuwe wetgeving van de overheid. Het grootste deel van de arbeidsongeschikten heeft een stress gerelateerde ziekte (CBS, 2006; SCP, 2006).

De instroom in de WAO/WIA door toedoen van stress, is een aanzet geweest tot aanpak en preventie van stress vanuit de maatschappij. Stressmanagement krijgt steeds meer aandacht en staat hoog op de nationale en internationale agenda, doordat de overheid bij de financiering van het sociale verzekeringsbeleid afhankelijk is van de omvang van het ziekteverzuim en de arbeidsongeschiktheid. De overheid houdt meer rekening met werkende ouders en een combinatie van zorg en arbeid en werk en privé-leven (Den Dulk & Peper, 2006). Werknemers kunnen meer gebruik maken van verschillende regelingen binnen de Wet Arbeid en Zorg (WAZ), Wet Kinderopvang en de Wet Aanpassing Arbeidsduur (WAA).



Figuur 2.21 totaal aantal WAO uitkeringen (Bron: CBS, Statline 2007. Bewerking auteur.)

Een ander gevolg van stress voor de maatschappij en ook voor organisaties en hun werknemers is dat het begrip Welzijn bij de Arbeid (Weba) is opgenomen in de Arbowet (Nieuwenhuisen & Stollé, 1999; Kluytmans, 2001). Deze wet bepaalt dat de werkgever het welzijn bij de arbeid moet bevorderen bij het organiseren van zijn arbeidsorganisatie. Dit betekent dat (De Sitter, 1995; Gaillard, 1996; Christis, 1998; Nieuwenhuisen & Stollé, 1999; Kluytmans, 2001):

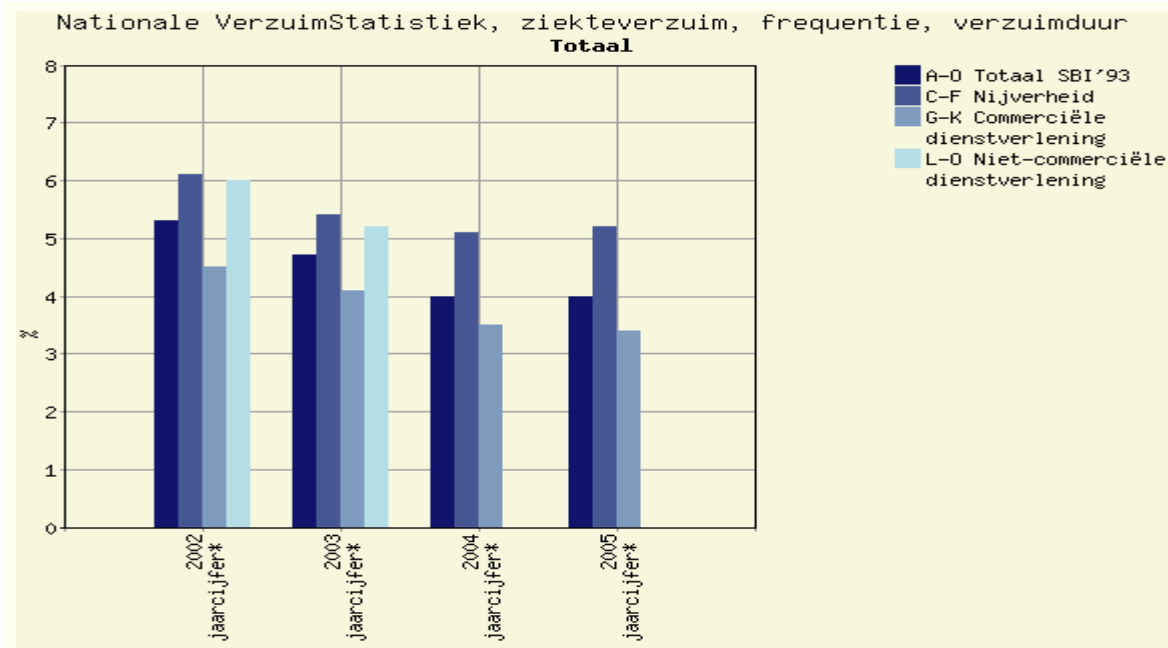
- de werkgever het werk aanpast aan de werknemer op ergonomische wijze;
- de werkgever taken toewijst met in achtname van de persoonlijke eigenschappen van de werknemer;
- het werk bijdraagt aan de vakbekwaamheid van de werknemer, gelegenheid biedt om arbeidsrelaties te onderhouden en om naar eigen inzicht te kunnen handelen;
- het werk niet uit kortcyclische activiteiten bestaat.

2.6.2 Organisatorische gevolgen

De prestaties en resultaten van een organisatie zijn niet alleen afhankelijk van de technologie en systemen, maar van de inzet van de arbeidskrachten (Kluytmans, 2001). Arbeidskrachten brengen innovatief en onderscheidend vermogen voor organisaties om te kunnen voortbestaan en te concurreren met andere organisaties. De zorg voor de organisatie is om het personeel gezond en fit te houden door een goede inrichting van de arbeid en arbeidsorganisatie.

Wanneer dit niet gedaan wordt, komt het meest geconstateerde gevolg van stress in organisaties aan de orde, namelijk het ziekteverzuim (Gaillard, 1996; Kluytmans, 2001). Hieronder wordt verstaan: het niet of niet geheel uit kunnen voeren van de functie wegens ziekte of een ongeval (Gaillard, 1996; Kluytmans, 2001).

Het gemiddelde ziekteverzuim van de Nederlandse werknemers ligt op 4 procent in 2005 (figuur 2.22). Per bedrijfssector (bijvoorbeeld nijverheid en commerciële en niet-commerciële dienstverlening) is er verschil waar te nemen in het ziekteverzuimpercentage. In 2005 ligt het ziekteverzuimpercentage in de commerciële dienstverlening op 3,4% en in de nijverheid op 5,2%.



Figuur 2.22 totale ziekteverzuim en naar bedrijfssector (percentage van de werkzame beroepsbevolking) (Bron: CBS, Statline 2007. Bewerking auteur.)

Organisaties dienen aandacht te besteden aan het welzijn van het personeel om een hoog ziekteverzuimpercentage te voorkomen. Veel ziekteverzuim van werknemers zal leiden tot minder goede bedrijfsresultaten, een hoger personeelsverloop, verlaging van de productiviteit met minder opbrengst, minder concurrentievermogen, het verlies van vertrouwen van klanten, een slechter imago en eventueel het faillissement van de organisatie (Kaaij & De Kruif, 1999; Kluytmans, 2001).

Organisaties besteden eveneens als de overheid meer aandacht aan stress en aan een combinatie van arbeid en zorg. Het is aan een organisatie zelf of zij met alle regelingen van de WAZ, WAA en de Wet Kinderopvang meegaan. Grotendeels hebben veel organisaties wel regelingen ingevoerd om in de behoeften te voorzien van de werknemers, doordat zij de efficiëntie voor de organisatie hiervan inzien (Den Dulk & Peper, 2006).

2.6.3 Individuele gevolgen

Voor het individu zijn veel gevolgen van stress zichtbaar. In de media en in de literatuur is er op dit gebied veel te vinden. De uiting van stress komt naar voren in fysiologische en psychologische symptomen, zoals de verhoging van de bloeddruk, verandering in hartslag, darm- en maagklachten, depressiviteit en concentratieverlies (Lahey, 2004). Stress zorgt er niet alleen voor dat een individu persoonlijk niet meer optimaal kan functioneren. Het brengt indirect ook gevolgen mee voor de omgeving van het individu.

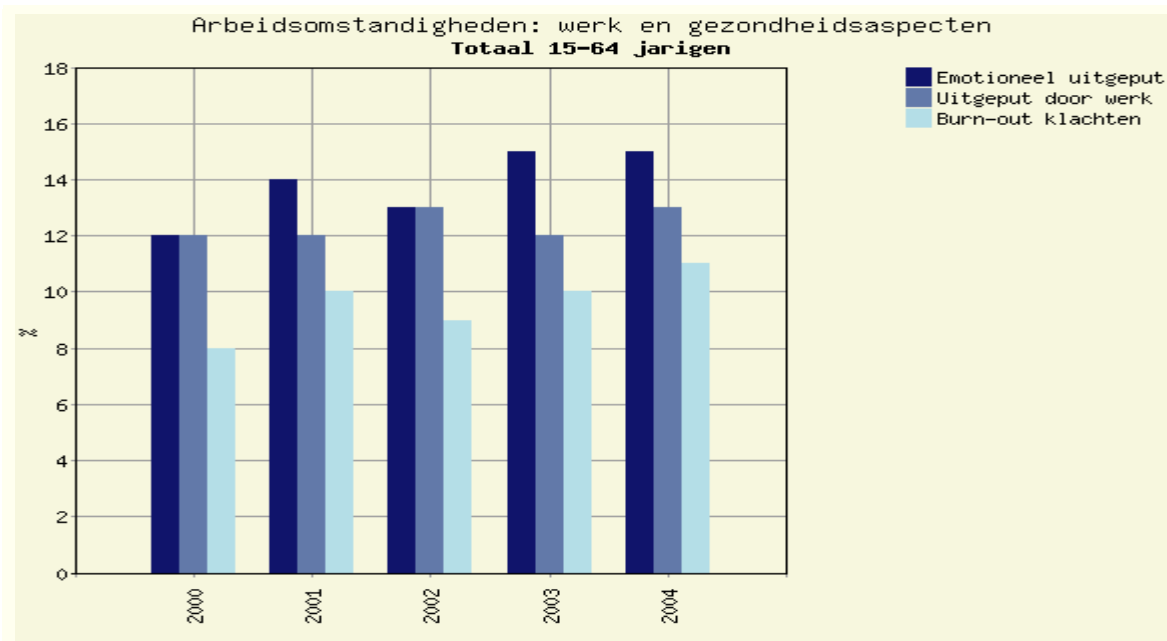
De familie en collega's van het werk zullen lijden onder de veranderingen die stress met zich mee brengen. De bekendste persoonlijke gevolgen van stress zijn burnout en Repetitive Strain Injury (RSI). Op deze twee gevolgen wordt hieronder verder ingegaan.

Burnout

Wanneer de grenzen van een individu voortdurend worden overschreden, zullen burnout klachten ontstaan. Een burnout is een uit het Engels afkomstige uitdrukking die verwijst naar een geestelijke uitputtingstoestand (Lahey, 2004). Een burnout hangt samen met diverse aspecten van de psychische werkbelasting. Niet alleen de werkdruk en het werktempo hebben invloed op een burnout, maar ook de mate van beslisruimte, autonomie en ontplooiingsmogelijkheden. Werknemers met meer beslisruimte, autonomie en ontplooiingsmogelijkheden in hun functie, zullen minder last hebben van stress en burnout verschijnselen (Hupkens, 2005).

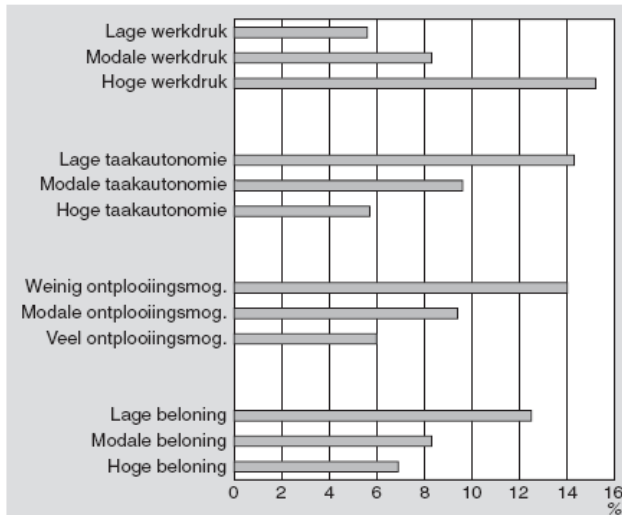
Bij een burnout zal het individu zich opgebrand en niks meer waard voelen. Hierdoor zal men zich terug trekken uit de omgeving en geestelijk afwezig raken (Lahey, 2004). Een burnout heeft gevolgen voor het lichaam, de emotie, de gedachten, het gedrag en het werk. Men zal minder snel herstellen van moeheid en men krijgt slaapstoornissen. Gevoelens van depressiviteit, angst en paniek kunnen de overhand nemen en men kan de gedachten moeilijker op een rijtje zetten, waardoor besluiteloosheid en vergeetachtigheid kunnen ontstaan. Men heeft minder behoefte aan intimiteit en sociale interactie. Het werk en de omgeving zullen daardoor ernstig lijden onder een burnout. Het individu zal minder werkprestaties (kwantitatief en kwalitatief) leveren met meer fouten, minder motivatie en slechte communicatie en de werknemer met een burnout zal zich vaker ziek melden (Gaillard, 1996; Paffen, 1996; Hupkens, 2005).

Uit cijfers van het CBS blijkt dat in 2004 ongeveer een op de tien werknemers burnout verschijnselen had (figuur 2.23). Dat waren toentertijd ongeveer 700.000 werkenden die zich opgebrand voelden (Hupkens, 2005).



Figuur 2.23 burnout klachten (percentage van de werkzame beroepsbevolking) (Bron: CBS, Statline 2007. Bewerking auteur.)

Uit het onderzoek van Hupkens (2005) komt naar voren dat de mate van de werkdruk, autonomie, ontplooiingsmogelijkheden en beloning in iemands functie invloed hebben op burnout verschijnselen (figuur 2.24). Een hoge werkdruk, lage autonomie, weinig ontplooiingsmogelijkheden en een lage beloning leiden tot meer burnout klachten.



Figuur 2.24 personen met burnout klachten naar werkdruk, autonomie, ontplooiingsmogelijkheden en beloning 2001-2002 (percentage van de werkzame beroepsbevolking) (Bron: Hupkens, 2005)

RSI

De opkomst van de informatie- en (tele)communicatietechnologie (ICT) in de jaren '70 heeft gezorgd voor de ontwikkeling van de netwerksamenleving (Castells, 1997; Steijn, 2004). Organisaties gingen wereldwijd produceren en communiceren door ICT en mondialisering. De interne organisatieprocessen werden veranderd en werknemers moesten zich aanpassen aan een hoger werktempo met meer beeldschermwerk. De gevolgen zijn meer RSI en burnout klachten.

Beeldschermwerk is de meest voorkomende vorm van lichamelijke belasting (zie paragraaf 2.5.2). Hierbij wordt langdurig met het bovenlichaam in dezelfde houding gewerkt. Een definitie van RSI is: "een tot beperkingen of participatieproblemen leidend klachtensyndroom aan nek, bovenrug, schouder, boven- of onderarm, elleboog, pols of hand of een combinatie hiervan, dat zich kenmerkt door een verstoring van de balans tussen belasting en belastbaarheid, voorafgegaan door activiteiten met herhaalde bewegingen of een statische houding van één of meer van de genoemde lichaamsdelen" (Commissie van de Gezondheidsraad, 2000:22). Net als bij een burnout is de kans op RSI arbeidsgebonden en ligt RSI aan belasting door geestelijke en fysieke processen.

Uit het rapport over RSI van de Commissie van de Gezondheidsraad (2000) en van TNO Arbeid (2004) blijkt in de afgelopen zeven jaar 20% tot 30% van de Nederlandse werknemers in een jaar langdurig en met regelmaat last te hebben van klachten in de nek, schouder en/of arm door arbeidsaspecten. Uit de cijfers komt naar voren dat het ziekteverzuim en de WAO-instroom door RSI-klachten hierdoor is toegenomen. Het gevolg is dat de uitkeringen vanwege arbeidsongeschiktheid erg hard stegen (figuur 2.25). Opvallend is dat sinds 1998 het aantal uitkeringen behoorlijk is toegenomen tot 2002. De cijfers zijn meer dan vervijfvoudigd.

	1998	1999	2000	2001	2002
Totaal	880	1 630	2 670	4 120	4 800
15-34 jaar	200	380	670	1 070	1 190
35-44 jaar	260	500	800	1 270	1 420
45-54 jaar	310	550	880	1 250	1 460
55-64 jaar	100	200	320	530	720

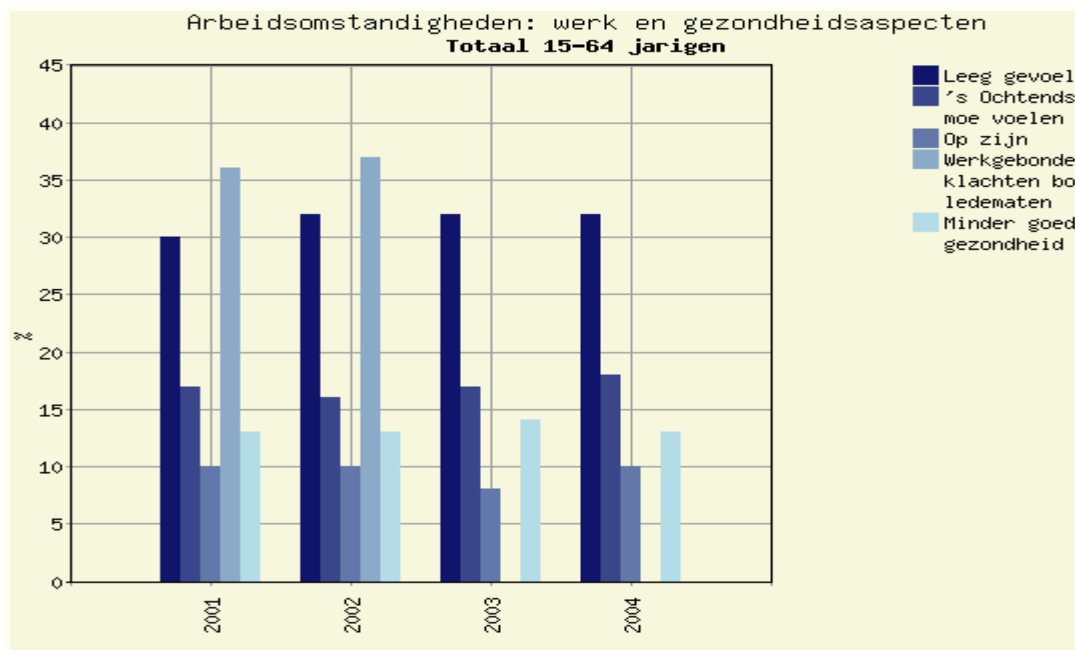
Figuur 2.25 aantal arbeidsongeschiktheidsuitkeringen door RSI 1998-2002 (Bron: CBS, 2003. Bewerking auteur.)

Een hoge en lage werkdruk, weinig regelmogelijkheden en weinig sociale steun op de arbeidsplek kunnen, gecombineerd met fysieke belasting en werk- en rusttijden, leiden tot RSI (Botterweck, 2002; TNO Arbeid, 2004). Sociale verhoudingen zijn ook gerelateerd aan de kans op RSI. Hierbij is een goede werksfeer van belang voor een goede gezondheid. Wanneer er in een organisatie veel conflicten zijn, waarbij weinig collegialiteit is, zal er meer kans zijn op werkstress en op RSI (Botterweck, 2002; TNO Arbeid, 2004).

Overige gevolgen

Naast een burnout en RSI klachten zijn er nog overige verschijnselen waar mensen last van kunnen hebben door stress, zoals het overwerkt zijn en overspannen raken (Gaillard, 1996; Lahey, 2004; Cranwell-Ward & Abbey, 2005). Dit zijn situaties die ontstaan wanneer iemand een lange periode van spanning ervaart zonder voldoende herstel- en rustmomenten. Dit kan komen door persoonlijke emotionele gebeurtenissen, maar ook door de grote hoeveelheid aan werk en een te hoge werkdruk. Overspannenheid heeft gevolgen voor de geestelijke en fysieke gesteldheid (Lahey, 2004). De symptomen zijn zichtbaar in het stijgen van de bloeddruk, ochtendmoeheid, meer spier- en hoofdpijn, een minder goede gezondheid, een leeg gevoel, rusteloosheid, demotivatie, emotioneler en slapeloosheid (figuur 2.26).

Zonder rustmomenten kan de overspannenheid omslaan in een depressie of een burnout. Een depressie kan gevaarlijk uitpakken naar het verlies van de levenslust (Lahey, 2004). Iemand met een depressie kan een zwaar sombere stemming krijgen en in het ergste geval suicidale neigingen krijgen. Het ontstaan van angststoornissen door stress of een depressie is ook bekend. De angstaanvallen kunnen ontstaan door een emotie van naderende dreiging (Lahey, 2004).



Figuur 2.26 overige gevolgen van werkstress voor het individu (percentage van de werkzame beroepsbevolking) (Bron: CBS, Statline 2007. Bewerking auteur.)

3. Meten van stress

Zoals uit hoofdstuk twee blijkt, heeft stress grote gevolgen op het gebied van organisatiekosten, ziekteverzuim, verzorgingsstaat, WAO/WIA instroom en de gezondheid en welzijn van de werknemer. Voor de maatschappij, organisaties en het individu is het daarom van belang om zorgvuldig met stress om te gaan. Met dit in het achterhoofd wordt er in dit hoofdstuk gekeken naar hoe stressoren en risicovolle arbeidssituaties, die in hoofdstuk twee naar voren kwamen, gemeten kunnen worden in organisaties. Dit is van belang om een vertaalslag te kunnen maken van theoretisch naar empirisch onderzoek en om inzicht te geven in de mogelijke maatregelen die getroffen kunnen worden door de maatschappij, organisaties en individuen om stress te meten, te voorkomen en aan te pakken.

In de onderstaande paragrafen wordt het meten van stress binnen organisaties belicht vanuit het perspectief dat in hoofdstuk twee gekozen is: het arbeidsperspectief. Er wordt een aantal instrumenten besproken voor het meten van werkstressoren. De instrumenten worden in een schematische weergave geplaatst, waarin naar voren komt welke stressoren worden gemeten door de instrumenten. Met behulp van het schema zal een instrument samengesteld worden om de belangrijkste stressoren te kunnen meten. Het hoofdstuk wordt afgesloten met een blik op de toekomst van de onderzoekswereld van werkstress.

3.1 Meetinstrumenten

Al in de jaren '30 is onderzoek gedaan naar werkstress gerelateerde aspecten, zoals arbeidstevredenheid en -inhoud (Hurrell et al., 1998). De moderne werkstress beoordelingen kwamen tot leven in de jaren '60 bij de University of Michigan. Daar werd voor het eerst onderzoek verricht naar fysieke en psychische gezondheid door de onderzoekers French en Kahn (Hurrell et al., 1998). In het laatste kwart van de 20^e eeuw is de rol van stress in menselijke gezondheid en ziekte meer onder de aandacht gekomen. Stress stond in de jaren '90 in de top tien van doodsoorzaken in de Verenigde Staten, namelijk met oorzaken die direct door stress beïnvloed werden, zoals hartziekten, beroertes en (zelf)moord (Quick, 1998). Het ontstaan van zelfrapporterende vragenlijsten op het gebied van werkbelasting, rollen conflicten, verantwoordelijkheid en arbeidsparticipatie werd een feit. Hierdoor is stress door veel onderzoekers en organisaties onder de loep genomen. Het resultaat is een groot aantal ontwikkelde meetinstrumenten voor (werk)stress.

De instrumenten brengen arbeidskwaliteit, stress en welzijn van werknemers in kaart, waarbij ze overeenkomsten hebben in de zin van wat arbeid niet zou moeten zijn (Kluytmans, 2001; Delarue, 2003). Arbeid zou niet geestelijk en lichamelijk slopend moeten zijn, niet tegen een hongerloon verricht moeten worden en geen routinematige kortcyclische taken moeten bevatten. Er dient bij goede arbeid aanwezig te zijn: voldoende complexiteit, ontplooiingsmogelijkheden, autonomie, redelijke arbeidsvoorwaarden en behoorlijke arbeidsomstandigheden (Delarue, 2003). Het probleem bij de meetinstrumenten is dat het ene instrument bepaalde arbeids- en organisatie aspecten zwaarder laat wegen dan het andere. Hierdoor kunnen de uitkomsten verschillend zijn.

Een verschil is aanwezig in wat het instrument precies meet. Er zijn instrumenten voor het meten van werkstress op het gebied van werkstressoren, inspannende belasting en gezondheidsresultaten (Hurrell et al., 1998).

- *Werkstressoren*: hierbij gaat het om een groot aantal werkgerelateerde omstandigheden die invloed hebben op het welzijn van de werknemer.
- *Inspannende belasting*: deze hebben betrekking op inspannende psychologische en fysiologische reacties van de werknemer op stressoren.

- *Gezondheidsresultaten*: deze geven de negatieve gezondheidsstaat weer van de werknemer als gevolg van blootstelling aan werkstressoren.

Vanuit het arbeidsperspectief van deze bijdrage gezien, wordt in dit hoofdstuk gericht op meetinstrumenten die werkstressoren meten. De reacties van werknemers en de gezondheidsresultaten blijven buiten beschouwing. De meetinstrumenten die besproken worden, zijn de Weba en Nova-Weba methode, de Job Content Questionnaire, de Job Stress Survey, de Occupational Stress Indicator met haar vervolg de Pressure Management Indicator, de Vragenlijst Beleving en Beoordeling van de Arbeid, de drie schalen van Spector en de Toetsingslijst Mens en Organisatie. De keuze is gevallen op deze instrumenten vanwege het veelvuldige gebruik in onderzoek en literatuur op het gebied van werkstress.

3.1.1 Weba/Nova-Weba methode

Met de toenemende drukte van werknemers is de samenhang van werkdruk met het welzijn van de werknemer een serieuze kwestie geworden. In de arbeidsomstandighedenwet is het begrip welzijn opgenomen en er ontstond behoefte het begrip te concretiseren (Nieuwenhuisen & Stollé, 1999). De welzijnsrisico's zijn te onderscheiden in het risico op overbelasting (stress) en het risico van het gebrek aan ontplooiingsmogelijkheden. Deze onderscheiding is meetbaar gemaakt door de ontwikkelde Weba methode (Karasek, 1979; De Sitter, 1989; Christis, 1998; Kluytmans, 2001; Delarue, 2003). Weba staat voor welzijn bij arbeid en het biedt inzicht in welzijnsrisico's en in aanpakmogelijkheden van de risico's.

De onderzoekers Karasek, De Sitter en Hacker hebben theorieën bedacht die de basis vormen voor de Weba methode, namelijk het job demand-job control model (Karasek, 1979; Karasek & Theorell, 1990), de moderne sociotechniek (De Sitter, 1989, 1995) en Hackers theorie over volledige arbeidstaken (Delarue, 2003) (zie paragraaf 2.5.2). De Weba methode brengt de kwaliteit van de arbeid en de welzijnsrisico's van een organisatie in kaart en verzamelt data op het gebied van de functiesamenstelling, de regelmogelijkheden en de regelproblemen binnen een functie. De Weba methode is ontwikkeld als objectief meetinstrument ten behoeve van de Nederlandse Arbeidsinspectie om het voldoen aan de Arbo-normen te kunnen checken. Het instrument is vooral bedoeld voor organisaties om de gezondheid en veiligheid voor werknemers te kunnen garanderen (Delarue, 2003).

Het eerste type welzijnsrisico, dat de Weba methode meet, kan gezien worden als het ontstaan van overbelasting door stressrisico's. Het tweede welzijnsaspect is de mate van onderbelasting door de afwezigheid van leermogelijkheden (Kluytmans, 2001; Delarue, 2003). De Weba methode richt zich op deze twee typen welzijnsrisico's en niet op gezondheidsklachten of ergonomische aspecten van de functie. Persoonlijke eigenschappen en gedrag van de werknemer blijven ook buiten beschouwing. In het instrument wordt stress namelijk gezien als het gevolg van een discrepantie tussen problemen bij arbeid (regelvereisten) en de mogelijkheid om de problemen op te lossen (regelcapaciteit) (De Sitter, 1989; Kluytmans, 2001; Delarue, 2003). Daarnaast hangt de kans op stress af van de leermogelijkheden van een functie. Hiervoor is de organisatie en inhoud van de functie van belang. De drie theorieën van De Sitter, Karasek en Hacker komen hierin terug.

Vanwege de arbeidsintensiviteit en het ontbreken van aandacht voor arbeidsvoorwaarden en emotionele belasting bij de werknemer van de Weba methode, werd midden jaren '90 de Nova-Weba vragenlijst ontwikkeld (Delarue, 2003). Dit instrument wordt in de vorm van een zelfrapporterende vragenlijst door de werknemers zelf ingevuld in plaats van door een externe beoordelaar, zoals bij de eerdere Weba methode. De Nova-Weba is een onderzoeksvragenlijst met een toevoeging van twee welzijnsrisico's, namelijk de emotionele belasting en de werkdruk.

De Weba en Nova-Weba methode meten de kwaliteit van de arbeid, alleen vanuit een ander perspectief, en bieden zicht op directe aandachtspunten voor verbetering van de kwaliteit van de arbeid (Kluytmans, 2001).

Het onderzoek van Delarue (2003) naar de kwantiteit en kwaliteit van de arbeid biedt inzicht in de bruikbaarheid van de Weba en Nova-Weba methode bij het meten van kwaliteit van de arbeid. Delarue geeft aan dat zowel de Weba als Nova-Weba methode de kwaliteit van de arbeid meten, maar vanuit een andere visie. De Weba methode betreft een kwalitatieve meting vanuit de visie van een externe beoordelaar. De Nova-Weba is een kwantitatieve gestructureerde vragenlijst die de werknemer zelf invult. De uitkomsten kunnen daardoor verschillend zijn. In bijlage 2 zijn de meetonderwerpen van de Weba en Nova-Weba methode opgenomen.

3.1.2 Job Content Questionnaire

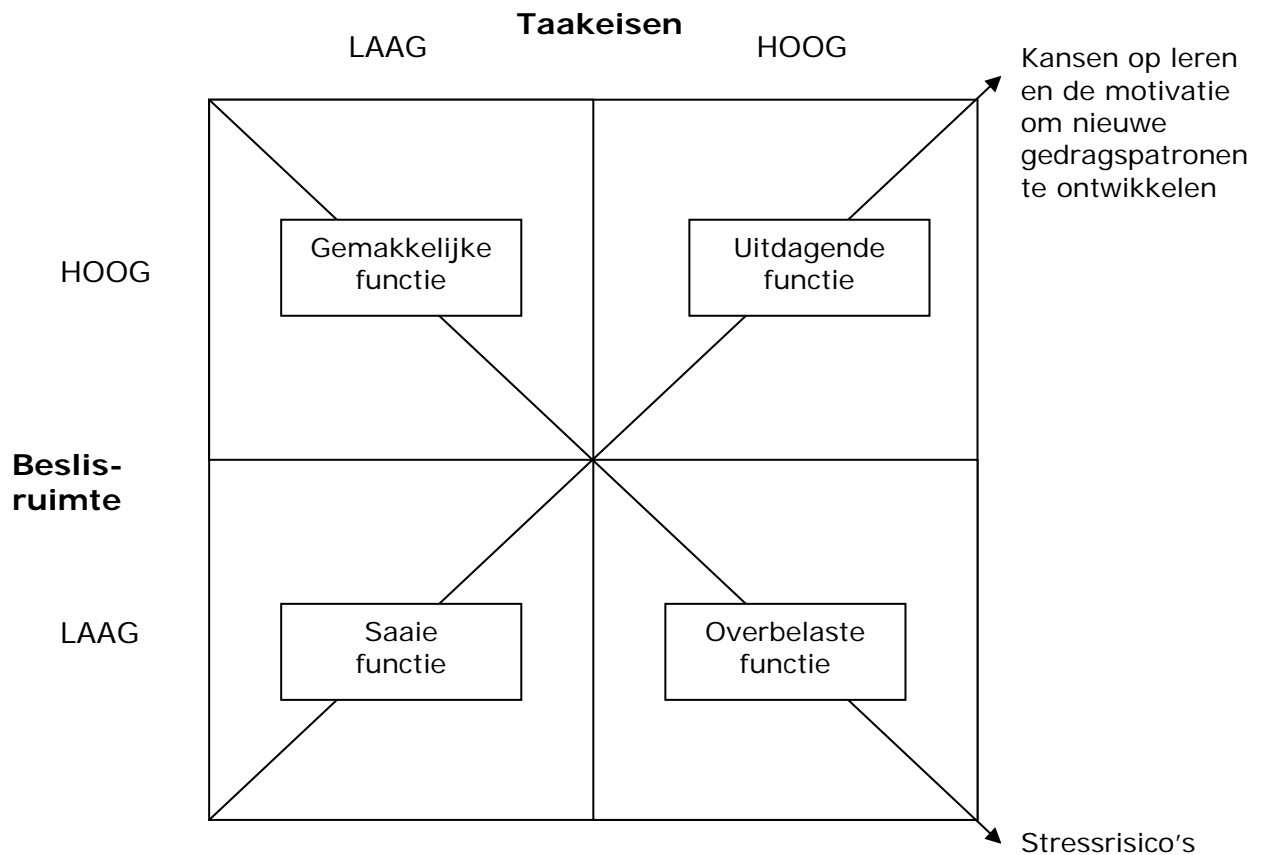
De Job Content Questionnaire (JCQ) is in 1985 ontwikkeld om op een zelfrapporterende manier de sociale en psychologische aspecten van de arbeid te meten (Karasek et al., 1998). Op basis van vijf schalen wordt werkstress en –belasting gemeten. Aan bod komen metingen op het gebied van:

- beslissingsvrijheid;
- psychologische eisen en mentale werkhoeveelheid;
- sociale steun;
- fysieke eisen;
- baanonzekerheid.

De eerste drie punten worden gebruikt voor het meten van hoge taakeisen, lage mate van controle en van sociale steun vanuit de organisatie. De JCQ meet en analyseert arbeidseigenschappen en –risico's, zoals de ontwikkeling van een ziekte door werk, psychologische bedroefdheid en hartziekte. Daarnaast worden aspecten als motivatie en arbeidsinhoud in kaart gebracht.

De basis van de JCQ is zichtbaar in het job demand-job control model dat gericht is op kwalitatieve werkdruk (Karasek, 1979; Karasek & Theorell, 1990; Karasek et al., 1998). Karasek maakt in dit model een combinatie van enerzijds de functiekenmerken en anderzijds stress en leren en gaat er van uit dat werkdruk op zichzelf niet hoeft te leiden tot het ervaren van een hoge psychische belasting. Het is namelijk juist de combinatie van enerzijds de mate van eisen die aan de persoon gesteld worden op het werk en anderzijds de mate van regelmogelijkheden in het werk om zelf te kunnen beslissen. Hij maakt hier twee aspecten van die de kans op stress en leren beïnvloeden, namelijk de beslisruimte en taakeisen. Dit levert het model op in figuur 3.1.

Te zien in het model is dat de stressrisico's groot zijn wanneer men een baan heeft met veel taakeisen en weinig beslisruimte of een gemakkelijke baan met weinig taakeisen en een hoge mate van het zelf kunnen maken van besluiten. De uitdaging ligt in een functie met hoge taakeisen en voldoende beslisruimte.



Figuur 3.1 het job demand-job control model (Karasek & Theorell, 1990. Bewerking auteur)

Later is een derde component toegevoegd aan het model, namelijk sociale steun. De onderzoekers Hall en Johnson ontdekten dat sociale steun vanuit de organisatie een belangrijk aspect is om het welzijn van werknemers in orde te houden (Gaillard, 1996; Karasek et al., 1998). Het model veranderde naar een demand-control-support model (Gaillard, 1996; Karasek & Theorell, 1990; Karasek et al., 1998). Het uitgangspunt van het job demand-job control model is dat werkstress ontstaat bij hoge taakeisen en weinig beslisruimte. De mate van werkstress wordt versterkt door het gebrek aan sociale ondersteuning van collega's en leidinggevenden.

De JCQ richt zich primair op psychologische en sociologische aspecten van arbeid en organisatie. Er wordt rekening gehouden met objectieve sociologische omgevingsfactoren die invloed hebben op het individuele welzijn en gedrag van de werknemer (Karasek et al., 1998). Het instrument is ook gericht op grote sociale institutionele omgevingsaspecten, een brede populatie en demografische categorieën. In bijlage 3 is de indeling van de schalen van de JCQ opgenomen.

3.1.3 Job Stress Survey

De meeste metingen voor werkstress worden gedaan aan de hand van theoretische modellen, zoals het job demand-job control model (Karasek, 1979). Een ander model is de Job Stress Survey (JSS). Deze zelfrapporterende vragenlijst is ontwikkeld door Spielberger en Vagg en meet twee aspecten van de arbeidssituatie die werkstress (kunnen) veroorzaken (Vagg & Spielberger, 1998, 1999; Spielberger & Vagg, 1999; Spielberger et al., 2002). Het gaat om de werkdruk en (een gebrek aan) sociale steun vanuit de werkomgeving.

De JSS biedt inzicht in dertig arbeids- en organisatiestressoren die invloed hebben op het welzijn en de psychologische belasting van de werknemer. De JSS brengt oorzaken van

de ervaren werkdruk in kaart en daarmee oorzaken voor werkstress op het gebied van werkdruk en sociale steun.

Diverse werkstressinstrumenten bieden inzicht in verschillende bronnen van stress in de arbeidssituatie en in de gevolgen van psychische en fysiologische belasting. Sommige instrumenten laten individuele verschillen zien in capaciteiten, persoonlijke karaktereigenschappen, omgangsvaardigheden, omgangsstrategieën en sociale steun (Vagg & Spielberger, 1998, 1999; Spielberger & Vagg, 1999; Spielberger et al., 2002). Alle dimensies zijn van belang om de impact van werkstressoren op het welzijn van werknemers te kunnen begrijpen. Het belangrijke bij het meten van stress, is dat men let op de intensiteit, hevigheid en frequentie van stressgebeurtenissen en op de betekenis die individuen geven aan een stressgebeurtenis (Vagg & Spielberger, 1998, 1999; Spielberger & Vagg, 1999; Spielberger et al., 2002). Zo kan men de impact van een bepaalde stressor daadwerkelijk beoordelen. Dit wil overigens niet zeggen dat stressoren die niet vaak voorkomen (bijvoorbeeld het overlijden van een collega), een kleinere impact hebben dan stressoren die met regelmaat voorkomen (zoals een deadline van een verslag).

De JSS is ontwikkeld om werkstressoren te beoordelen bij werknemers in verschillende arbeidssituaties en om te richten op werkstressaspecten die niet meegenomen worden door bestaande meetinstrumenten. De intensiteit, hevigheid en frequentie van stressoren zijn opgenomen in het meetinstrument. De JSS leent zich daardoor voor het identificeren van 'grote' oorzaken van werkstress voor groepen werknemers of individuen op organisatorisch niveau (Vagg & Spielberger, 1998, 1999; Spielberger & Vagg, 1999; Spielberger et al., 2002). In bijlage 4 zijn de dertig stressitems opgenomen van de JSS.

Een bevinding uit het onderzoek van Spielberger, Vagg en Carol (2002) is dat de frequentie van een stressor een sterkere beïnvloeding heeft op stress dan de intensiteit van die stressor. Voor organisaties is het daarom van belang stressoren aan te pakken die frequent voorkomen en intens zijn. Veranderingen op het gebied van deze stressoren zullen de productiviteit, arbeidstevredenheid en de gedrags- en gezondheidsproblemen van de werknemers ten goede komen.

3.1.4 Occupational Stress Indicator/Pressure Management Indicator

De Occupational Stress Indicator (OSI) is in 1998 ontwikkeld door Cooper (Williams & Cooper, 1998) en heet in het Nederlands 'spanningsmeter'. Dit instrument gaat na of stressoren vanuit de arbeidsomgeving leiden tot gezondheids- en psychische klachten en is gericht op het reduceren van werkstress op basis van zelfrapportage door de werknemer. De OSI brengt op basis van 28 schalen met 167 onderwerpen de volgende aspecten in kaart (Hurrell et al., 1998; Williams & Cooper, 1998):

- werkinhoud;
- rol van de organisatie;
- relaties;
- organisatiestructuur;
- organisatieklimaat;
- afstemming werk en privé-leven.

Later hebben de onderzoekers Williams en Cooper (1998) de Pressure Management Indicator (PMI) ontwikkeld als verbeterde versie van de OSI. De PMI is ontwikkeld om de gebreken van de OSI te verbeteren en om in de behoeften te voorzien van organisatorische gebruikers van het instrument (Williams & Cooper, 1998). Uit reviews over de OSI bleken er gebreken te zijn op het gebied van metingen naar individuele verschillen (Type A gedrag, Locus of Control en copingstrategieën). Dit gebied wordt met de PMI verbeterd.

Eveneens is de lengte van de vragenlijst teruggebracht naar een kortere en meer valide versie (van 167 onderwerpen in 28 schalen naar negentig onderwerpen in 24 schalen). In bijlage 5 zijn de schalen van de PMI opgenomen.

De PMI kan gebruikt worden voor het identificeren van specifieke stressoren en is ontwikkeld om het mogelijk te maken voor organisaties om deze stressoren bij de bron aan te pakken, te reduceren en/of te elimineren (Williams & Cooper, 1998). Met de vragenlijst wordt informatie verkregen over hoe individuen en groepen om kunnen gaan met stress. Op basis van de uitkomsten van de PMI kunnen organisaties trainingen, cursussen en scholingsprogramma's samenstellen om het stressmanagement te verbeteren en aandacht te geven aan stressoren binnen de organisatie. Tevens kan de PMI helpen om bij individuen die lijden onder werkstress de stressoren vroegtijdig te signaleren en een medische behandeling samen te stellen. De PMI kan namelijk een gedetailleerde beoordeling geven van een werknemer zijn stressprofiel, zodat er een raamwerk ontstaat voor een (medische) behandeling (Williams & Cooper, 1998).

3.1.5 Vragenlijst Beleving en Beoordeling van de Arbeid

In 1994 ontwikkelden Van Veldhoven en Meijman de Vragenlijst Beleving en Beoordeling van de Arbeid (VBBA) door middel van een analyse van vijftig bestaande meetinstrumenten voor werkstress, waaronder de JCQ van Karasek (Veldhoven et al., 2002). De VBBA meet psychosociale arbeidsbelasting (of stressoren) en werkstress op basis van de subjectieve beleving van werknemers en een beoordeling van werknemers over de zichtbare kenmerken van de arbeidssituatie. De VBBA wordt toegepast bij onderzoek naar taakeisen, taakkenmerken, persoonlijkheidskenmerken, persoons- en functiekenmerken, fysiologische parameters, arbeids- en organisatie-interventies, herstelbehoefte, verzuim en verloop, organisatieveranderingen en overige organisatie- en arbeidsaspecten (Veldhoven et al., 2002).

De vragenlijst bestaat uit verschillende schalen en overige vragen die werkstress en de stressoren meten op het gebied van zeven thema's: taakeisen, veelzijdigheden van het werk, regelmogelijkheden in het werk, sociaalorganisatorische aspecten, arbeidsvoorwaarden, welbevinden en spanning. De laatste twee thema's, welbevinden en spanning, hebben betrekking tot metingen van gevolgen van stress. Het doel van de VBBA is het signaleren van arbeidsaspecten op individueel en groepsniveau, die verbeterd kunnen en moeten worden om werkstress en –belasting te voorkomen en weg te nemen (Veldhoven et al., 2002).

De VBBA omvat in totaal 201 vragen die verdeeld zijn over 27 schalen en 42 overige vragen. Deze uitgebreide vragenlijst is in drie stukken verdeeld, namelijk in de VBBA-kern (kortere versie met 108 vragen in veertien schalen), de VBBA-RI&E (Risico-Inventarisatie & -Evaluatie) en de Monitor Werkdruk en Werkstress (bestaande uit zeven schalen) (Veldhoven et al., 2002). In bijlage 6 is deze onderverdeling van de thema's en schalen van de VBBA opgenomen.

3.1.6 Drie schalen van Spector

De onderzoekers Spector en Jex hebben drie schalen ontwikkeld om werkstressoren te meten. Dit zijn de volgende drie schalen (Spector & Jex, 1998):

1. *Organizational Constraints Scale (OCS)*: deze schaal meet de dwang vanuit de organisatie die invloed heeft op werkprestaties van werknemers. De dwangsituaties weerhouden werknemers van ontwikkeling en verbetering naar betere werkprestaties. Het gaat om situaties waarin fout of slecht materiaal en onvoldoende informatie aanwezig is en werkonderbrekingen door anderen.

2. *Interpersonal Conflict at Work Scale (ICAWS)*: hierbij gaat het om een weergave en meting van conflicten met collega's. Dit komt niet veel voor in instrumenten die te vinden zijn in de literatuur, maar conflicten op het werk is wel een van de belangrijkste oorzaken voor werkstress (Grebner et al., 2004). De conflicten variëren van kleine onenigheden met collega's (indirect of direct) tot fysieke aanvallen en aanrandingen van anderen. De ICAWS meet hoe vaak mensen onenigheden ervaren of slecht worden behandeld op het werk.
3. *Quantitative Workload Inventory (QWI)*: de werkbelasting en het werktempo wordt met deze schaal in kaart gebracht. Het gaat om het pure volume van benodigd werk van een werknemer. Het benodigde werk bestaat uit het aantal werkuren, het productieniveau en –aantal en geestelijke eisen van het werk. De QWI meet de hoeveelheid werk op basis van het werktempo en het werkvolume.

In bijlage 7 zijn de drie zelfrapporterende vragenlijsten zichtbaar.

3.1.7 Toetsingslijst Mens en Organisatie

De Toetsingslijst Mens en Organisatie (TOMO) is een checklist, die meestal (en het beste) kan worden afgenomen door een externe beoordelaar (Gaillard, 1996). De TOMO is ontwikkeld om een inventarisatie te maken van de welzijnsrisico's voor werknemers op functie- en afdelingsniveau. De knelpunten worden vastgesteld, maatregelen ontworpen en er vindt een toetsing plaats over de risico's. Het gaat hierbij niet om de individuele werknemer, maar om een functie of werkomgeving als geheel.

De welzijnsrisico's worden gemeten op het gebied van de arbeidssituatie, namelijk op de volgende aspecten (Gaillard, 1996):

- taakeisen;
- arbeidsverhoudingen;
- arbeidsvoorwaarden;
- regelruimte;
- arbeidsomstandigheden.

De metingen op deze vijf gebieden zorgen in eerste instantie voor een inventarisatie van de knelpunten. Op basis hiervan worden mogelijke oplossingen ontwikkeld die zich richten tot verbetering door de werknemer zelf, de werkgever of de Arbeidsinspectie. De toetsing van de risico's hebben betrekking op een beperkte weergave van de wetgeving en normen rond welzijnsaspecten (Gaillard, 1996). Bijlage 8 bestaat uit de schalen en onderwerpen van de TOMO.

3.2 Welk instrument meet wat?

Op grond van de opsomming van stressoren in paragraaf 2.5.4 en de hierboven besproken meetinstrumenten, volgt een schematische weergave van welk instrument welke stressoren meet. Er is gekeken naar de inhoud van de schalen en onderwerpen van elk besproken instrument. Op basis van de schalen en onderwerpen is bepaald of een stressor gemeten wordt of niet en hoe uitvoerig deze gemeten wordt. Wanneer een stressor eenmaal voorkomt in de schalen en onderwerpen van een instrument, wordt dit beschouwd als een minder uitvoerige meting, dan bij het meerdere malen voorkomen van de stressor.

Bijvoorbeeld: bij de JCQ krijgt de stressor ontplooiingsmogelijkheden twee plusjes (++). Alles wat onder ontplooiingsmogelijkheden valt (zie paragraaf 2.5.4), komt meerdere malen terug in de schalen en onderwerpen van de JCQ. Op deze manier komt de stressor beeldschermwerk maar één keer voor in de schalen van de TOMO, waardoor deze stressor één plusje krijgt (+). Per stressor wordt aangegeven hoeveel stressoren per instrument gemeten worden. Hieruit volgt een totaal aantal gemeten stressoren per instrument.

Het aantal gemeten stressoren speelt in hieropvolgende paragrafen een rol om een nieuw instrument samen te stellen uit meetschalen van bestaande instrumenten. De instrumenten in figuur 3.2 die de meeste stressoren uitvoerig meten zullen worden gecombineerd en de basis vormen voor een nieuw instrument voor onderzoek naar werkstress. Nu worden eerst de stressoren en bestaande instrumenten naast elkaar gelegd.

<i>Instrumenten →</i>											
<i>Stressoren ↓</i>	Weba	Nova-Weba	JCQ	JSS	OSI/PMI	VBBA	OCS	ICAWS	QWI	TOMO	Combinatie
Werkdruk											
Werktempo		+	++			+			++	+	++
Tijdsdruk		+	+	++	++	+			++	+	++
Regelmogelijkheden	++	++		++	++	++	+			+	++
Beslisruimte	++	++	++	++	++	++	+			+	++
Functievolledigheid	++	++			+					+	+
Ontplooiings- mogelijkheden	+	++	++	++	++	++	+			++	++
<i>Aantal gemeten stressoren</i>	4	6	5	4	5	5	3		2	6	6
Fysieke belasting											
Beeldschermwerk										+	+
Werkhouding			+		+	+				+	++
<i>Aantal gemeten stressoren</i>	0	0	1	0	1	1	0	0	0	2	2
Omgevingsfactoren											
Trilling			+								+
Vuil werk										+	+
Lawaai			+	+						+	++
<i>Aantal gemeten stressoren</i>	0	0	2	1	0	0	0	0	0	2	3
Vormgeving van de functie											
Niet-kortcyclisch werk	+	+	+	+		+				++	++
Werk-/rusttijden			+	++						++	++
Beloning				++	+	+				++	++
<i>Aantal gemeten stressoren</i>	1	1	2	3	1	2	0	0	0	3	3
Sociale verhoudingen											
Sociaal conflict			++	++	++	++		++		+	++
Sociale steun	++	++	++	++	++	++	++			++	++
<i>Aantal gemeten stressoren</i>	1	1	2	2	2	2	1	1	0	2	2
<i>Totaal gemeten stressoren</i>	6	8	12	10	9	10	4	1	2	15	16

Figuur 3.2 schematische weergave van meetinstrumenten en stressoren

Legenda figuur 3.2

++ = wordt uitvoerig gemeten binnen meerdere schalen en onderwerpen
+ = wordt minder uitvoerig gemeten binnen enkele schalen en onderwerpen

Weba = Welzijn bij de arbeid

JCQ = Job Content Questionnaire

JSS = Job Stress Survey

OSI/PMI = Occupational Stress Indicator/Pressure Management Indicator

VBBA = Vragenlijst Beleving en Beoordeling van de Arbeid

OCS = Organizational Constraints Scale

ICAWS = Interpersonal Conflict at Work Scale

QWI = Quantitative Workload Inventory

TOMO = Toetsingslijst Mens en Organisatie

Combinatie = samenstelling van JCQ, VBBA en TOMO

3.2.1 Instrumenten voor onderzoek

Geen enkel instrument blijkt alle stressoren te meten. Om uitvoerig onderzoek te verrichten op het gebied van alle stressoren, dient een combinatie gezocht te worden tussen meerdere meetinstrumenten. Hierbij dient rekening gehouden te worden dat er niet teveel instrumenten bij elkaar gevoegd worden in verband met het aantal schalen en onderwerpen voor onderzoek naar werkstress. Het combineren van drie instrumenten zal maximaal zijn om geen te groot aantal schalen te krijgen. Wanneer men ervan uitgaat dat de genoemde stressoren allemaal uitvoerig gemeten dienen te worden, kan een combinatie gemaakt worden met de TOMO, de JCQ en de VBBA. Deze drie instrumenten meten de meeste stressoren. De TOMO meet vijftien stressoren, de JCQ twaalf en de VBBA tien. Met deze combinatie zullen veel aspecten uitvoerig gemeten worden. Wel zullen enkele stressoren minder uitvoerig gemeten worden, zoals de functievolligheid, beeldschermwerk, trilling en vuil werk (zie de laatste kolom 'combinatie' in figuur 3.2).

De TOMO meet haast alle stressoren, behalve de omgevingsfactor trilling, maar meet niet alle stressoren even uitvoerig. De TOMO legt de nadruk op de vormgeving van de functie, beslisruimte, ontplooiingsmogelijkheden en sociale steun. Om de functievolligheid te meten, kan de Weba methode of onderdelen ervan gehanteerd worden. Door de veranderingen in de huidige samenleving op het gebied van globalisering, technologie en ICT, is beeldschermwerk een belangrijk onderdeel geworden in veel functies (paragraaf 2.5). De TOMO is het enige instrument dat beeldschermwerk in acht neemt in de vorm van kwaliteit van beeldschermen, terwijl is gebleken dat deze stressor grote gevolgen heeft voor de gezondheid van de werknemer in de vorm van RSI (paragraaf 2.6.3). De omgevingsfactoren trilling, vuil werk en lawaai worden eveneens weinig gemeten door de instrumenten, namelijk alleen door de TOMO, JCQ en JSS. Voor de stressoren trilling, beeldschermwerk, vuil werk en lawaai moeten andere meetschalen gezocht worden buiten de besproken instrumenten.

De combinatie van de TOMO, JCQ en de VBBA en de toevoeging op het gebied van functievolligheid van de Weba methode, zorgen voor een meting van bijna alle stressoren. Voor de stressoren beeldschermwerk, trilling, vuil werk en lawaai kan gekeken worden naar de regels die in de Arbowet zijn opgenomen (paragraaf 4.1). Hierin staan de normen en richtlijnen voor beeldschermwerkplekken, zoals normen voor de beeldschermapparatuur, de verlichting, de bureaustoel, de muis, de voetensteun, werkhouding en de tijdsduur van computergebruik. De omgeving van de werkplek voor wat betreft trilling, vuil werk en lawaai is ook opgenomen in de Arbowet. De Arbowet verplicht organisaties welzijns- en gezondheidsrisico's in kaart te brengen met behulp van een Periodiek Arbeidsgezondheidkundig Onderzoek (PAGO) en een Risico-Inventarisatie & Evaluatie (RI&E).

De onderwerpen die in de RI&E voorkomen, vormen een aanvulling op de combinatie van instrumenten om een complete meting te kunnen uitvoeren van alle stressoren.

3.2.2 Gecombineerd instrument

In de vorige paragraaf is gezocht naar instrumenten die in hun meetschalen alle zestien stressoren opnemen. Met een combinatie van de TOMO, JCQ en VBBA kan men komen tot een meting van bijna alle stressoren, behalve beeldschermwerk, trilling, vuil werk, lawaai en functievolligheid. Toch blijkt een toevoeging uit andere instrumenten en meetschalen nodig. Dit resulteert in een gecombineerde lijst van de zestien stressoren en de schalen van de Weba methode, JCQ, VBBA en van de TOMO (figuur 3.3). De desbetreffende schalen zijn terug te vinden in de bijlagen van de meetinstrumenten afzonderlijk. Voor de stressoren beeldschermwerk, trilling, vuil werk en lawaai zijn onderwerpen opgenomen uit de RI&E. Vanwege de uitgebreidheid van de RI&E is deze niet in de bijlage opgenomen. Graag verwijs ik u naar www.arbo.nl en www.rie.nl voor voorbeelden van een RI&E vragenlijst. Op grond van de gecombineerde lijst wordt een nieuw instrument samengesteld met schalen en onderwerpen. Dit nieuwe instrument vormt de basis voor onderzoek naar werkstress vanuit het arbeidsperspectief gezien.

<i>Schalen →</i>					
<i>Stressoren</i> ↓	Weba schalen	JCO schalen	VBBA schalen	TOMO schalen	RI&E onder- werpen
Werkdruk					
Werktempo		- algemene psychologische eisen - algemene fysieke belasting	- werktempo en werkhoeveelheid	- taakinhoud	
Tijdsdruk			- werktempo en werkhoeveelheid	- taakbelasting	
Regelmogelijkheden			- verandering in de taak - problemen met de taak	- taakinhoud	
Beslisruimte		- beslissingsautori- teit - werkgroep beslissingsautori- teit	- zelfstandigheid in het werk - inspraak	- verantwoordelijk- heid	
Functievolledigheid	- functiesamen- stelling			- arbeidsinhoud	
Ontplooiingsmogelijkheden		- algemene baan- onzekerheid - vaardigheids- vrijheid - vaardigheids- veroudering	- leermogelijk- heden - loopbaan- mogelijkheden - toekomst- onzekerheid	- kennis en vaardigheden - loopbaan - organisatie	

<i>Schalen →</i>					
<i>Stressoren</i> ↓	Weba schalen	JCO schalen	VBBA schalen	TOMO schalen	RI&E onder- werpen
Fysieke belasting					
Beeldschermwerk				- werkplek- inrichting	- beeldschermwerk
Werkhouding		- algemene fysieke belasting	- lichamelijke inspanning	- lichamelijke belasting	
Omgevingsfactoren					
Trilling		- isometrische belasting			- gebouwen
Vuil werk				- fysieke factoren - klimaat	- terreinen - gebouwen - werkruimten
Lawaai		- isometrische belasting		- fysieke factoren	- werkruimten
Vormgeving van de functie					
Niet-kortcyclisch werk		- vaardigheids- vrijheid	- afwisseling in het werk	- arbeidsinhoud	
Werk-/rusttijden		- algemene baanonzekerheid		- werk- en rusttijden - omgeving - organisatie	
Beloning			- beloning	- directe leiding - beloning - secundaire arbeidsvoor- waarden	

<i>Schalen →</i>					
<i>Stressoren</i> ↓	Weba schalen	JCO schalen	VBBA schalen	TOMO schalen	RI&E onder- werpen
Sociale verhoudingen					
Sociaal conflict		<ul style="list-style-type: none"> - vijandigheid door collega's en leidinggevende(n) - algemene psychologische eisen 	<ul style="list-style-type: none"> - relaties met directe leiding - relaties met collega's 	<ul style="list-style-type: none"> - persoonlijke integriteit 	
Sociale steun		<ul style="list-style-type: none"> - socio-emotionele steun door collega's en leidinggevende(n) - instrumentele steun door collega's en leidinggevende(n) 	<ul style="list-style-type: none"> - contactmogelijkheden - onduidelijkheid over de taak - informatie - communicatie 	<ul style="list-style-type: none"> - functionele contacten - informele contacten - directe leiding - omgeving - organisatie - informatie 	

Figuur 3.3 gecombineerde lijst met schalen van bestaande instrumenten

Nu de schalen van verschillende instrumenten gekoppeld zijn aan de zestien stressoren, kunnen schalen en onderwerpen geplaatst worden naast de stressoren om tot een nieuw instrument te komen. Hieronder zijn de zestien stressoren met hun onderverdeling in 54 schalen en zestig onderwerpen zichtbaar. Met deze lijst wordt kenbaar gemaakt welke schalen en onderwerpen aan bod moeten komen voor een uitvoerige meting van alle stressoren.

Stressoren	Schalen	Te meten onderwerpen
Werkdruk		
Werktempo	<ul style="list-style-type: none"> - psychologische eisen - fysieke belasting - werktempo - taakhoud 	<ul style="list-style-type: none"> - te hoog of te laag werktempo - hard werken - hectisch werk
Tijdsdruk	<ul style="list-style-type: none"> - werkhoeveelheid - taakbelasting 	<ul style="list-style-type: none"> - hoeveelheid werk in bepaalde tijd - te maken met deadlines - overbelasting door tijdsdruk - onderbelasting - vereiste nauwkeurigheid en ingespannenheid
Regelmogelijkheden	<ul style="list-style-type: none"> - verandering in de taak - problemen met de taak 	<ul style="list-style-type: none"> - oplossen van problemen en verstoringen - inspelen op veranderingen in taken
Beslisruimte	<ul style="list-style-type: none"> - beslissingsautoriteit in eigen werk en in werkgroep - zelfstandigheid in het werk - inspraak - verantwoordelijkheid 	<ul style="list-style-type: none"> - ruimte voor het nemen van eigen beslissingen en zelfstandigheid (autonomie) - zeggenschap en inspraak in beslissingen - invloed op werkprocessen en –omgeving - beslissingsautoriteit in groepen - mate van verantwoordelijkheid
Functievolledigheid	<ul style="list-style-type: none"> - functiesamenstelling - arbeidsinhoud 	<ul style="list-style-type: none"> - voorbereidende taken - ondersteunende taken - uitvoerende taken - organiserende taken
Ontplooiingsmogelijkheden	<ul style="list-style-type: none"> - leermogelijkheden - loopbaanmogelijkheden - baanonzekerheid - vaardigheidsvrijheid - vaardigheidsveroudering - kennis en vaardigheden - organisatie 	<ul style="list-style-type: none"> - mogelijkheid tot leren en ontwikkelen binnen de functie - loopbaanontwikkeling, -gesprekken en –beoordeling - promotiemogelijkheden - moeilijkheidsgraad van taken - baan(on)zekerheid - mogelijkheid tot scholing, vorming en training - intellectuele onder- en overcapaciteit

Stressoren	Schalen	Te meten onderwerpen
Fysieke belasting		
Beeldschermwerk	<ul style="list-style-type: none"> - werkplekinrichting - beeldschermwerk 	<ul style="list-style-type: none"> - afwisseling van beeldschermwerk naar andere taken en korte pauzes - afstemming van beeldschermwerkplek op werknemer (afstand, stoel, voetensteun) - afstemming van werkomgeving van beeldschermwerkplek (klimaat, geluid, verlichting) - kwaliteit van computer (muis, toetsenbord, beeldscherm, software)
Werkhouding	<ul style="list-style-type: none"> - fysieke belasting - lichamelijke inspanning 	<ul style="list-style-type: none"> - statische houding en repeterend werk met armen en handen - veel kracht gebruiken en zwaar werk - tillen en hurken
Omgevingsfactoren		
Trilling	<ul style="list-style-type: none"> - isometrische belasting - gebouwen 	<ul style="list-style-type: none"> - aanwezigheid van trilling en stoten in de werkomgeving - werken met apparatuur die trilling veroorzaakt
Vuil werk	<ul style="list-style-type: none"> - klimaat - terreinen - gebouw/ werkruimten 	<ul style="list-style-type: none"> - voorkoming en opruiming van (zwerf)vuil - schone en hygiënische werkomgeving en taken - schoonmaak/onderhoud - ventilatie
Lawaai	<ul style="list-style-type: none"> - isometrische belasting - werkruimten 	<ul style="list-style-type: none"> - (hinderlijke) geluidsproducerende apparatuur - lawaai/geluid op de werkplek boven 45 decibel

Stressoren	Schalen	Te meten onderwerpen
Vormgeving van de functie		
Niet-kortcyclisch werk	<ul style="list-style-type: none"> - vaardigheidsvrijheid - afwisseling in het werk - arbeidsinhoud 	<ul style="list-style-type: none"> - repetitief en monotoon werk, variatie - routinematig werk - aanvoer van nieuwe taken
Werk-/rusttijden	<ul style="list-style-type: none"> - werk- en rusttijden - omgeving - organisatie 	<ul style="list-style-type: none"> - werk(tijden) afgewisseld met rust(tijden) en pauzes - verlof - overwerk - nacht-, weekend- en storingsdiensten
Beloning	<ul style="list-style-type: none"> - beloning - directe leiding - secundaire arbeidsvoorwaarden 	<ul style="list-style-type: none"> - salaris - secundaire arbeidsvoorwaarden (telefoon, auto, reis) - waardering van collega's en leidinggevende
Sociale verhoudingen		
Sociaal conflict	<ul style="list-style-type: none"> - vijandigheid door collega's en leidinggevende(n) - relaties met directe leiding - relaties met collega's - persoonlijke integriteit 	<ul style="list-style-type: none"> - discriminatie - ongewenste intimiteiten - competitiegerichtheid - ergernissen - ruzie met collega's en leidinggevende - beledigingen
Sociale steun	<ul style="list-style-type: none"> - socio-emotionele steun door collega's en leidinggevende(n) - instrumentele steun door collega's en leidinggevende(n) - informatie over de taak - communicatie - functionele contacten - informele contacten - directe leiding - omgeving - organisatie 	<ul style="list-style-type: none"> - emotionele steun (hulp, cohesie, informele contacten, werksfeer, contactmogelijkheden) - informatieve steun (feedback, werkoverleg, informatievoorziening, communicatie) - instrumentele steun (materiaal, teamwork)

Figuur 3.4 gecombineerd instrument met verdeling in schalen en onderwerpen

3.2.3 Vragenlijst of checklist?

Er kan een onderscheid gemaakt worden in de wijze waarop een meetinstrument gehanteerd wordt. Het gaat om een verdeling in zelfrapporterende meetinstrumenten, waarbij een werknemer zelf een vragenlijst of enquête invult, en in objectieve meetinstrumenten, waarbij een externe beoordelaar de arbeidssituatie waarneemt en beoordeelt. Op het gebied van stress veroorzaakt door arbeid, worden vragenlijsten en checklists gehanteerd (Gaillard, 1996; Hurrel et al., 1998; Kasl, 1998; Neuman, 2000; Semmer et al., 2004). Beide methoden hebben voor- en nadelen.

Voordelen van vragenlijsten

- vragenlijsten zijn eenvoudig, snel en goedkoop af te nemen op collectief niveau en gemakkelijk te analyseren (Gaillard, 1996; Hurrel et al., 1998; Kasl, 1998; Spector & Jex, 1998; Neuman, 2000);
- uit onderzoek blijkt dat de uitkomsten van vragenlijsten betrouwbaar en valide zijn (Gaillard, 1996; Karasek, 1998; Kasl, 1998; Semmer et al., 2004). Bepaalde werknemers geven in bepaalde arbeidssituaties dezelfde antwoorden;
- uitkomsten van vragenlijsten over organisatie- en arbeidsaspecten geven inzicht in welzijn en gezondheid van de werknemer en over hoe de werknemer zich daadwerkelijk voelt (Gaillard, 1996; Spector & Jex, 1998).

Nadelen van vragenlijsten

- de antwoorden van werknemers zijn subjectief. Ze vertellen hun ervaringen en waarnemingen van het werk en de werkomgeving. De vraag hierbij is of de werknemer zelf wel in staat is om zijn werkomgeving en gezondheid te beoordelen, omdat een werknemer geen volledig overzicht van de arbeidssituatie heeft (Gaillard, 1996; Kasl, 1998; Semmer et al., 2004);
- niet alleen de antwoorden van de werknemers zijn subjectief, maar ook de vragen en onderwerpen van de vragenlijsten zelf kunnen op verschillende manieren worden geïnterpreteerd door werknemers. De onderzoeker kan een heel ander doel hebben met een vraag of met een begrip, dan dat de werknemer kan interpreteren of weten. Op deze manier zullen er andere resultaten gemeten worden. De betekenis van begrippen op vragenlijsten kunnen verschillend zijn (Christis, 1998; Semmer et al., 2004);
- werknemers kunnen sociaal wenselijke antwoorden geven uit eigen belang om meer compensatie te ontvangen in de vorm van vrije uren, werkplekaanpassing, salaris etc. (Hurrel et al., 1998; Kasl, 1998; Neuman, 2000; Semmer et al., 2004);
- de antwoorden op de vragenlijst zijn persoonsgebonden en zijn een momentopname. Verschil in antwoorden hangt af van leeftijd, gezondheid, opleidingsniveau, het humeur en andere persoonskenmerken (Gaillard, 1996; Hurrel et al., 1998; Kasl, 1998; Neuman, 2000).

Voordelen van checklists

- checklists worden vaak ingevuld door een externe beoordelaar op basis van objectieve observaties van de werkplek en interviews met de werknemer en leidinggevende. Zo ontstaat een objectief beeld van wat het werk en de omgeving daadwerkelijk is (Gaillard, 1996; Hurrel et al., 1998; Kasl, 1998; Semmer et al., 2004);
- de beoordelaar zal verder van de functie afstaan en meer overzicht hebben over de arbeidssituatie dan de werknemer zelf (Gaillard, 1996; Neuman, 2000).

Nadelen van checklists

- checklists afnemen en observeren is tijdrovend (Gaillard, 1996; Neuman, 2000);
- checklists en observaties zijn niet helemaal betrouwbaar. Een andere beoordelaar die exact dezelfde observatie zou moeten doen, zal een andere manier van observeren kunnen hebben dan zijn voorganger. Elke beoordelaar zou hetzelfde referentiekader moeten hebben. In de praktijk is dit niet altijd het geval (Gaillard, 1996; Hurrel et al., 1998; Kasl, 1998; Semmer et al., 2004);
- het overzicht van de beoordelaar kan beperkt zijn door het ontbreken van kennis over de gehele organisatie, afdeling of functie (Gaillard, 1996; Hurrel et al., 1998);
- arbeidssituaties kunnen onderschat worden door beoordelaars. Met een korte observatie zal de ernst van repeterend en monotoon werk niet meteen ingezien worden. Hiervoor is een langer termijn onderzoek nodig (Gaillard, 1996; Neuman, 2000).

Op elk besproken instrument afzonderlijk is kritiek aan te merken en ook heeft elk instrument positieve eigenschappen. In de literatuur is veel geschreven over de beperkingen van het gebruik van zelfrapporterende vragenlijsten bij werkstress onderzoek (Hurrel et al., 1998; Kasl, 1998; Semmer et al., 2004). Uit artikelen en studies van onder andere Hurrel et al. (1998), Kasl (1998), Vagg en Spielberger (1998, 1999), Williams et al. (1998), Delarue (2003) en Semmer et al. (2004) blijkt de roep om beter ontwikkelde meetinstrumenten voor werkstress nog steeds groot. Men is op zoek naar objectieve meetinstrumenten voor werkstressoren, maar het is lastig om objectieve metingen van werkstressoren te ontwikkelen, vanwege hun benodigde tijd en intensieve analysemethode. Door het al lange tijd beschikbaar zijn en veelvuldige gebruik van zelfrapporterende vragenlijsten voor het meten van werkstress, staat de ontwikkeling van objectieve instrumenten stil (Trenberth & Dewe, 2006). Het gebruik van zelfrapporterende methoden zullen daardoor de onderzoekswereld blijven domineren.

Van de besproken instrumenten in de voorgaande paragrafen zijn de Weba methode en de TOMO de enige objectieve checklists. De overige instrumenten zijn vragenlijsten die op basis van zelfrapportage ingevuld worden door de werknemer. Met het gecombineerde meetinstrument uit bestaande instrumenten worden alle belangrijke oorzaken van stress door organisatie- en arbeidsaspecten in kaart gebracht. De volgende vraag die nu de kop opsteekt, is of het instrument een zelfrapporterende vragenlijst, een objectieve checklist of een combinatie van beide moet zijn.

De combinatie van de Weba methode, JCO, VBBA, TOMO en RI&E is een mix van checklist en vragenlijst. Het nieuwe instrument dient gebruikt te worden als objectieve checklist die door een beoordelaar ingevuld wordt, omdat er dan een objectief beeld ontstaat over wat de arbeidssituatie daadwerkelijk is en niet zoals zij ervaren wordt. De subjectieve ervaring van arbeid door de werknemer wordt niet gemeten, zodat persoonsgebonden antwoorden uitblijven. De beoordelaar dient raakvlak met en kennis te hebben van de organisatie, afdeling en/of functie. De beoordelaar heeft op die manier genoeg overzicht over de inhoud van de arbeid en werkomgeving. De beoordelaar zal af moeten stemmen met de opdrachtgever en werknemer over de interpretatie van de meetschalen en onderwerpen en de manier van meten, zodat er bij toekomstige metingen een zelfde weg bewandeld kan worden. De validiteit en betrouwbaarheid van het onderzoek worden hierdoor gehandhaafd.

Volgens Semmer et al. (2004) meten zowel subjectieve als objectieve instrumenten cruciale informatie over stressoren. Een objectief instrument moet daarom niet zozeer gezien worden als vervanger van een zelfrapporterende vragenlijst, maar als een aanvulling ervan. Het is raadzaam om zowel een checklist als vragenlijst te hanteren bij een meting en onderzoek naar werkstress. Op deze wijze zullen stressoren uitvoerig gemeten worden vanuit verschillende perspectieven.

Bij het opstellen van een zelfrapporterende vragenlijst dienen vragen zo neutraal mogelijk geformuleerd te worden, zodat de werknemer niet in een bepaalde antwoordrichting gestuurd wordt. Bij objectieve metingen zullen de observeerders uitvoerig getraind moeten worden in het objectief en neutraal beoordelen van arbeidssituaties en in het ondervragen van personeel. Er zal niet één methode gehanteerd moeten worden bij het meten van werkstress in de praktijk. Een onderzoek zal in verschillende fasen verlopen en uit verschillende methoden bestaan. Eerst kan men kwalitatief te werk gaan met objectieve observaties en interviews door externe beoordelaars. Daarna kunnen werknemers zelf vragenlijsten invullen.

Er dient bij het opstellen van een checklist en vragenlijst rekening gehouden te worden met de grootte en het aantal onderwerpen en vragen. Een lijst met 400 vragen is niet gemakkelijk en snel in te vullen en roept weerstand op bij de invuller en beoordelaar. De analyse van een vragenlijst met een groot aantal vragen vergt veel tijd en is weinig efficiënt. Om een totaalbeeld te krijgen van de arbeidssituatie van een werknemer, zullen twee vragen per onderwerp voldoende zijn. Het gecombineerde instrument levert uiteindelijk zestig onderwerpen op voor het meten van de zestien stressoren. Dit betekent dat een vragenlijst en/of checklist uit 120 vragen zou bestaan. Dit is een acceptabele en praktisch bruikbare lijst die in weinig tijd ingevuld kan worden door de werknemer en externe beoordelaar. Men kan kiezen om bij sommige onderwerpen meer vragen te stellen of meer arbeidsaspecten te controleren. Dit ligt aan de doelstelling van het onderzoek en wat men wilt meten met het instrument. Het instrument kan daarbij aangepast worden aan de behoeften en belangen van de organisatie en werknemer.

3.3 Toekomstbeeld

In een veranderende samenleving met ontwikkelingen in de economie, politiek, demografie, technologie, organisatie en arbeid zullen de gemeten stressoren van de meetinstrumenten in acht genomen moeten worden. Sommige stressoren die gemeten worden, zullen achterhaald zijn en er zullen ongetwijfeld nieuwe stressoren ontstaan zijn die nog ontbreken in de bestaande instrumenten. Veel instrumenten zijn al een tijd geleden ontwikkeld in een andere maatschappelijke en organisatorische situatie, waardoor werknemers 25 jaar geleden een situatie als bedreigend kunnen beschouwen, terwijl dezelfde situatie in het heden geen welzijnsrisico vormt (Hurrell et al., 1998). Andersom geldt dit ook voor de komst van ICT en beeldschermwerk, wat twee decennia eerder niet of nauwelijks ter sprake was. De betrouwbaarheid en validiteit van meetinstrumenten kunnen hierdoor betwist worden, waardoor bestaande instrumenten aangepast moeten worden.

Het onderzoeksveld op het gebied van werkstress is enorm en er is geen instrument die het hele gebied dekt. Het ene instrument meet andere aspecten dan het andere. Tevens variëren instrumenten in kwantiteit en kwaliteit van de gegeven informatie over het interpreteren van resultaten (Hurrell et al., 1998). De keuze voor een instrument is afhankelijk van het doel van het onderzoek en de theoretische oriëntatie van de onderzoeker. Een onderzoek naar functievolligheid kan op basis van een ander instrument gemeten worden, dan een onderzoek naar sociale steun. Stress blijkt ook een zeer moeilijk te meten begrip te zijn in tegenstelling tot fysieke ziekten of blessures (Hurrell et al., 1998; Kasl, 1998; Spector & Jex, 1998). Elke stressmeting heeft alleen betrekking op een bepaald moment in de tijd (Cranwell-Ward & Abbey, 2005). Met het nieuwe instrument wordt het onderzoeksveld van werkstress veroorzaakt door organisatie- en arbeidsaspecten gedekt.

Binnen stress is er een verschuiving waarneembaar van welzijnsgevolgen door fysieke belasting naar mentale en emotionele belasting (Schaufeli, 2000; Van Bekkum & Gouw, 2005). Dit komt doordat tegenwoordig het merendeel van de beroepsbevolking werkzaam is in de commerciële en niet-commerciële dienstverlening. Vroeger werkten meer mensen in de landbouw, visserij en industrie.

Werknemers werken nu meer met mensen samen en met informatie in plaats van met machines en gereedschappen. Een person-to-person relatie is meer ter sprake dan een person-to-machine relatie en daardoor worden mentale en emotionele welzijnsrisico's groter dan fysieke overbelasting. Stress wordt hierdoor een psychische aandoening.

Dit resulteert in een andere ontwikkeling. De afgelopen jaren is er een verschuiving zichtbaar in onderzoek naar werkstress (Grant & Langan-Fox, 2007). De impact van werkstress op de gezondheid en welzijn van werknemers wordt groter en daarmee neemt preventie en aanpak van stress toe op het gebied van psychologische en fysiologische ziekte. Onderzoek wordt meer en meer gericht op individuele verschillen in de omgang met werkstressoren en belasting, gezien vanuit een transactionele benadering (Hurrell et al., 1998). Er ontstaan meer onderzoeken en studies die zich richten op gedragspatronen en karaktereigenschappen (zoals de Big Five), waardoor persoonlijkheid een belangrijke rol speelt in het meten van stress. Stress heeft volgens verschillende onderzoekers te maken met individuele psychologische en fysiologische aspecten en individuele omgang met stress (Taylor et al., 2000; Dewe, 2001; Grant & Langan-Fox, 2007).

4. Aanpak en preventie van stress

Na het in kaart hebben gebracht van stressoren en het meten ervan, ligt de taak bij de overheid, organisaties en de individuele werknemer om de risicovolle arbeidssituaties aan te pakken en weg te nemen. De aanpak en preventie van stress kan in drie niveaus verdeeld worden, namelijk in maatschappelijk, organisatorisch en individueel niveau. Hieronder wordt op basis van deze verdeling beschreven hoe men om kan gaan met de aanpak en preventie van stress om te komen tot een optimale arbeidssituatie. Het gecombineerde instrument is een hulpmiddel voor de aanpak en preventie van werkstress en voor het creëren van een optimale arbeidssituatie.

4.1 Aanpak en preventie van stress in de maatschappij

De Nederlandse overheid probeert er alles aan te doen om zoveel mogelijk mensen aan het werk te krijgen en te houden, zodat het ziekteverzuim en het aantal uitkeringen laag blijven. Volgens cijfers van het CBS bestaat de werkzame beroepsbevolking in 2006 uit ongeveer zeven miljoen mensen en is het werkloosheidspercentage van de beroepsbevolking 5,5% (CBS, 2006). Dit betekent dat een deel van de Nederlandse bevolking min of meer zonder werk zit en onderhouden wordt door de betaalde premies van de werkenden. Met wetgeving, arbeid en zorg regelingen, ziekteverzuimbeleid en maatschappelijke instanties tracht de overheid een gezonde arbeidsparticipatie van Nederlandse werknemers te realiseren.

Wetgeving

Met verschillende wetten streeft de overheid naar arbeidsparticipatie van zoveel mogelijk mensen. Wanneer mensen niet meer kunnen werken vanwege een ziekte of handicap, kan men in aanmerking komen voor een uitkering dankzij de sociale zekerheid en vangnetstelsel van de Nederlandse verzorgingsstaat. In paragraaf 2.6.1 kwam naar voren dat het aantal arbeidsongeschiktheidsuitkeringen gedaald is ten opzichte van voorgaande jaren (figuur 2.21). Deze daling is een gevolg van een strengere wet- en regelgeving rondom (het aanvragen van) uitkeringen en arbeidsvraagstukken (Gaillard, 1996; CBS, 2006). Hieronder volgt een rijtje met voorbeelden van de wet- en regelgeving op het gebied van sociale zekerheid en werk (Gaillard, 1996; Kaaij & De Kruif, 1999; Nieuwenhuisen & Stollé, 1999; Kluytmans, 2001; Cranwell-Ward & Abbey, 2005).

- *Arbowet*: de Arbowet bepaalt sinds 1 oktober 1990 dat de werkgever het welzijn bij de arbeid moet bevorderen bij het organiseren van zijn arbeidsorganisatie. De overheid verplicht organisaties met deze wet om risico's voor welzijn en gezondheid van werknemers te inventariseren (met behulp van een PAGO en RI&E) en aan te pakken. Hiervoor vinden controles plaats door de Arbeidsinspectie en de Arbo-dienst.
- *PEMBA*: de Wet premiedifferentiatie en marktwerking bij arbeidsongeschiktheid (PEMBA) was op 1 januari 1998 ingevoerd met als doel werkgevers te stimuleren om het ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid binnen organisaties te voorkomen en te beperken.
- *WIA*: met de invoering van de Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA) in januari 2006 worden zieke werknemers beoordeeld naar de mate waarin zij arbeid kunnen uitvoeren. Op deze manier zijn zieke werknemers eerder aan het werk.
- *Poortwachter*: op 1 april 2002 kwam de Wet verbetering Poortwachter. Hiermee werden werkgevers en werknemers gestimuleerd om in ziekteprocessen eerder te handelen en sneller tot werkhervatting te komen om WIA instroom te voorkomen.
- *Wajong*: de Wet arbeidsongeschiktheidsverzekering jonggehandicapten (Wajong), is voor mensen die al op hun 17de arbeidsongeschikt zijn of dit tijdens hun studie worden.

- *WWB*: de Wet Werk en Bijstand (WWB) is voor mensen die niet in hun eigen onderhoud kunnen voorzien en niet in aanmerking komen voor een andere sociale voorziening.
- *WW*: werkloze mensen krijgen te maken met de Werkloosheidswet (WW) waarmee ze in aanmerking kunnen komen voor een uitkering.
- *Hoogwaardig Handhaven*: bij het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SoZaWe), is er nieuw beleid ingevoerd om fraudering van uitkeringen aan te pakken. Dit beleid heet "Hoogwaardig Handhaven" (Berkhof et al., 2006).

Arbeid en zorg

Gesteund door de overheid wordt er gezocht naar een combinatie van arbeid en zorg en werk en privé-leven voor huishoudens in Nederland. Hierbij valt te denken aan de flexibelere arbeidstijden en werkplekken, kinderopvang en verschillende verlofregelingen (Esping-Andersen, 1999; Den Dulk & Peper, 2006). De overheid stimuleert de emancipatie in Nederland en werkt aan een heterogenere arbeidsmarkt, omdat de bevolkingssamenstelling aan het veranderen is. Het is een tijd van ontgroening en vergrijzing en daarom is het van belang dat de arbeidsparticipatie van vrouwen en allochtonen toeneemt (SCP, 2006). De toetreding van vrouwen en allochtonen op de arbeidsmarkt is nodig voor de economie en om zorg (financieel en daadwerkelijk) te kunnen bieden aan de grote groep ouderen.

Vanaf de jaren '90 zijn er verschillende regelingen gecreëerd voor werknemers en samengebracht in de Wet Arbeid en Zorg (WAZ). Werkende ouders kunnen gebruik maken van zwangerschaps- en bevallingsverlof, ouderschapsverlof, kinderopvang, zorgverlof, kraamverlof en adoptieverlof. Daarnaast kunnen werknemers hun arbeidsduur aan laten passen door het recht op de Wet Aanpassing Arbeidsduur (WAA) (Den Dulk & Peper, 2006).

Ziekteverzuimbeleid

De Nederlandse overheid verplicht organisaties een beleid te voeren om ziekteverzuim te voorkomen en terug te dringen en om zieke werknemers te begeleiden (Gaillard, 1996; Kaaij & De Kruif, 1999). Wetten met betrekking tot de terugdringing van het aantal arbeidsongeschikten en tot loondoorbetaling bij ziekte, verplichten de werkgever om te werken aan een ziekteverzuimbeleid en te zoeken naar aangepast werk. Een reïntegratiebeleid wordt hiermee gestimuleerd, waarmee de werkgever in samenwerking met maatschappelijke instanties en reïntegratiebureaus helpt om een zieke werknemer zo snel mogelijk weer aan het werk te krijgen.

Maatschappelijke instanties

In samenwerking met de overheid of afzonderlijk dragen verschillende instanties bij aan de optimale inzetbaarheid van medewerkers (Kluytmans, 2001). Voorbeelden van instanties zijn het Centrum Werk en Inkomen (CWI), het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV), Regionaal Instituut voor Ambulante Geestelijke Gezondheidszorg (RIAGG), Nederlands Instituut voor Psychologen (NIP), bedrijfsartsen, arbodiensten, reïntegratiebedrijven, uitvoeringsinstellingen en verzekeringsmaatschappijen. Deze instanties hebben zich gespecialiseerd in de diagnostiek en behandeling van werkgerelateerde (gezondheids)problemen.

4.2 Aanpak en preventie van stress binnen organisaties

De aanpak en preventie van stress binnen organisaties is gericht op het voorkomen en wegnemen van risicovolle arbeidssituaties voor werknemers. Organisaties hanteren hiervoor stressmanagement en Human Resource Management (HRM)/personeelsbeleid. Met het beleid zullen organisaties streven naar aan de ene kant het verbeteren van de kwaliteit van de arbeidssituatie en aan de andere kant het verbeteren van de eigenschappen en capaciteiten van de werknemer (Dekker et al., 1995; Gaillard, 1996).

Stressmanagement

Met het ontstaan van stress binnen organisaties, is de behoefte gekomen om stress te managen en te beheersen. Met een stressbeleid kan de organisatie inzicht krijgen in de oorzaken en gevolgen van stress bij werknemers. Stressmanagement is gericht op het verminderen en wegnemen van negatieve stressoren en valt te onderscheiden in drie categorieën (Gaillard, 1996; Cranwell-Ward & Abbey, 2005):

- *Stresspreventie*: de stressoorzaken worden hierbij opgespoord, gereduceerd en weggenomen. De arbeidsomgeving waar stress in is ontstaan, zal heringericht en verbeterd moeten worden.
- *Stressresistentie*: tegen de spanningen die stress veroorzaken, wordt weerstand geboden. Aan de ene kant zullen arbeidsaspecten die stress veroorzaken veranderd kunnen worden. De werknemer kan gestuurd en getraind worden in de omgang met stress en het bieden van weerstand.
- *Stresshantering*: de organisatie zal effectief om moeten gaan met stress. Het personeel kan begeleid worden in het omgaan met stress en de belasting van werk.

HRM/personeelsbeleid

Een organisatie kan met haar HRM en personeelsbeleid werknemers motiveren, beheersen en sturen (Dekker et al., 1995; Kluytmans, 2001; Teo & Waters, 2002). Op het gebied van stressaanpak en –preventie zijn de volgende HRM-facetten van belang (Dekker et al., 1995; Gaillard, 1996; Kaaij & De Kruif, 1999; Kluytmans, 2001; Teo & Waters, 2002; Cranwell-Ward & Abbey, 2005):

- *Ziekteverzuimbeleid*: organisaties worden verplicht door de overheid een ziekteverzuimbeleid te voeren om verzuim zo beperkt mogelijk te houden en zieke werknemers te begeleiden in het ziekteproces. De HRM afdeling bewaakt meestal het ziekteproces en de gang van zaken rondom welzijnsrisico's binnen een organisatie. Met het ziekteverzuimbeleid zal gewerkt worden aan de verbetering van de gezondheid van de werknemer, maar ook aan aspecten van de arbeidsomgeving die zorgen voor gezondheidsrisico's.
- *Personeelsplanning*: een organisatie brengt haar personeelsbehoefte voor de korte en lange termijn in kaart. Ze gaat na wanneer, waar en welke arbeidskrachten nodig zijn voor projecten en processen. Een organisatie creëert inzicht met personeelsplanning in de kennis en vaardigheden die nodig zijn voor het uitvoeren van taken. Op deze wijze ontstaat er een beeld van waar en welke discrepanties aanwezig zijn tussen functies en personeel.
- *Werving en selectie*: een preventieve maatregel voor stress begint bij het plaatsen van de juiste persoon op de juiste plek. Met de werving en selectieprocedure zal een organisatie een geschikte kandidaat proberen te vinden voor een functie. De taakeisen van de functie dienen te matchen met de capaciteiten van de potentiële werknemer om stress en spanning van het begin af aan te voorkomen.
- *Loopbaanontwikkeling*: door middel van functioneringsgesprekken kan een werkgever voorzien in de behoeften van een werknemer. Tevens worden verstoringen tussen taakeisen en werknemercapaciteiten opgespoord en aangepakt met de gesprekken. De werknemer die last ondervindt van stress, kan een ontwikkeling in zijn loopbaan doorlopen om op die manier stressrisico's te vermijden. Dit kan in de vorm van promotie, demotie of in het ergste geval uitstroom. Door de loopbaanontwikkeling zal de werknemer onder andere een te hoge of te lage werkdruk, fysieke belasting en omgevingsfactoren ontlopen die bij zijn vorige functie of afdeling aanwezig waren. Een verandering van loopbaan zal bijdragen aan verbetering van de arbeidssituatie en de eigenschappen van de werknemer.
- *Opleiding, vorming en training*: een opleiding is gericht op het bijbrengen van inzichten, kennis en gedrag om een functie beter uit te kunnen voeren (bijvoorbeeld projectmatig werken en beleidsvorming). Vorming heeft betrekking op de ontwikkeling van persoonlijkheid van de werknemer (zoals een assertiviteitscursus, normen en waarden en zelfvertrouwen creëren).

Een training zal concrete vaardigheden bijbrengen, zoals presentatietechnieken, computervaardigheden, leren leidinggeven en communiceren. Alle drie kunnen ze ingezet worden om de capaciteiten van de werknemer te verbeteren, zodat hij beter kan omgaan met werk(onder)belasting.

- *Beloning*: de manier van belonen kan als instrument worden gehanteerd om personeel te motiveren en te sturen. Hiermee wordt de kwaliteit van de arbeidssituatie verbeterd.
- *Functieopbouw*: een functie kan zodanig vormgegeven zijn dat de spanning erg hoog is bij de werknemer. Een grote hoeveelheid taken, een hoge of lage werkdruk en een hoge tijdsdruk zijn daar voorbeelden van. Taakverrijking, promotie, taakverlichting, aanpassing van werk- en rusttijden en deeltijdwerk kunnen ervoor zorgen dat de druk weggenomen wordt bij de werknemer en dat er rekening gehouden wordt met belastbaarheid van de werknemer.
- *Communicatie en overleg*: verbetering van de arbeidssituatie kan ook plaatsvinden door aanpassingen en verbeteringen in de communicatie en overlegstructuur. Op deze wijze worden sociale steun vanuit de organisatie, contactmogelijkheden, feedback en informatievoorziening verbeterd. Goede effectieve communicatie is een cruciale voorwaarde voor de organisatieprocessen, teamwork en de manier van leidinggeven.
- *Organisatiecultuur*: een organisatie beheerst met haar personeelsbeleid het geheel van normen en waarden, principes en de manier van met elkaar omgaan. Dit zijn aspecten die onder de organisatiecultuur vallen. Een goede inrichting hiervan, zal ten goede komen in de werksfeer, sociale steun en de mate van conflicten en competitiviteit onder het personeel.
- *Arbobeleid*: door de verplichting van de Arbowet zal een organisatie (moeten) streven naar veiligheid, gezondheid en welzijn in arbeidssituaties. Met het arbobeleid, een PAGO en een RI&E kan de organisatie risicofactoren in kaart brengen en aanpakken ten behoeve van de kwaliteit van de arbeid en het welzijn van de werknemer.

Eind jaren '90 waren de volgende organisatorische maatregelen, gericht op de aanpak van werkdruk en werkstress, het meest gehanteerd van alle maatregelen (Houtman, 2003):

- cursussen en voorlichting voor werknemers (9,1%);
- werkoverleg ingevoerd, minimaal een keer per maand (8,1%);
- individuele taakverlichting (7,4%);
- taakrotatie (4,9%);
- taakverbreding (4,4%);
- verandering van werkplek (4,1%);
- aangepaste roosters (3,8%);
- individuele advisering (3,8%).

De meest populaire maatregel is een cursus of voorlichting gericht op de capaciteiten van de werknemer. Het ingevoerde werkoverleg is functiegericht. Zowel het werk zelf en de werknemer krijgen de aandacht van organisaties. Vanuit het arbeidsperspectief gezien, ligt de primaire oorzaak van stress bij organisatie- en arbeidsaspecten. Deze aspecten dienen eerst aandacht te krijgen op het gebied van aanpak en preventie. Daarna kunnen (eventueel) werknemerscapaciteiten en –eigenschappen verbeterd en aangepakt worden. Waar andere studies en onderzoeken zich richten op de aanpak en preventie van stress van individuele fysieke en psychische gezondheidsklachten, geef ik hiermee aan dat de aanpak en preventie van stress in eerste instantie gericht moet zijn op de primaire oorzaken van stress op maatschappelijk, organisatorisch en individueel niveau.

4.3 Aanpak en preventie van stress bij individuen

Terwijl de individuele omgang met stress van werknemers grotendeels buiten het kader valt van deze bijdrage, wordt in deze paragraaf aangegeven welke maatregelen een individu kan treffen ten behoeve van de preventie en aanpak op individueel niveau. De stressgevolgen op individueel niveau kunnen lichamelijk en geestelijk aangepakt worden door het individu met of zonder ondersteuning van de organisatie en omgeving. Er zijn verschillende manieren om een individuele geestelijke en fysieke gezondheid te behouden en te bevorderen. Het omgaan met stress en de aanpak ervan verschilt per individu.

Lichamelijke maatregelen

Er zijn meerdere manieren te onderscheiden om lichamelijk om te gaan met stresssituaties veroorzaakt door arbeid (Gaillard, 1996; Lahey, 2004; Cranwell-Ward & Abbey, 2005).

- *Levensstijl*: stress heeft gevolgen voor het lichaam en de draaglast en draagkracht van een persoon. Het is van belang om te bepalen welke belasting iemand aan kan. Wanneer de grens overschreden is, kan het liggen aan de levensstijl van een persoon. Met enkele aanpassingen in de leefwijze kan de belastbaarheid verhoogd worden. Minder roken en drinken, voldoende nachtrust en pauzes zijn bevorderlijk voor lichaam en geest.
- *Ontspanning*: een goede manier om tot rust te komen na drukke werkdagen, wordt geboden door ontspanning en ontspanningscursussen. Voorbeelden zijn reiki, taichi en yoga. Deze leveren resultaat op zoals afname van stressreacties, moeheid, angst, stijging van het zelfbewustzijn en verbetering van ademhalingstechnieken om tot rust te komen. Een dagje naar de sauna gaan en het nemen van een massage kan ook de ontspanning bieden die net nodig is.
- *Sport*: mensen die een sport beoefenen, kunnen effectiever omgaan met stressreacties. Zij komen meer in aanraking met situaties waarin de grenzen verlegd worden en waarin doorzettingsvermogen vereist is. Zelfzekerheid en optimisme zijn eigenschappen die versterkt worden door sport. Hetzelfde geldt voor teamwork en communiceren, dat verbeterd wordt door teamsporten zoals voetbal, volleybal en hockey. Sporten helpt bij de verbetering van de lichamelijke conditie en kan voor een uitlaatklep zorgen voor negatieve energie.

Geestelijke maatregelen

Geestelijke methoden om stress aan te pakken, zijn onder andere (Gaillard, 1996; Lahey, 2004; Cranwell-Ward & Abbey, 2005):

- *De stressbron verwijderen*: een effectieve manier van omgaan met stress, is de bron of de veroorzaker van stress aan te pakken en te verwijderen. Wanneer stress veroorzaakt wordt door een te hoge of een te lage werkdruk, dan is het zinvol voor een werknemer om te praten met zijn leidinggevende of herstructurering van zijn functie en taakeisen, zodat de druk van de ketel afgaat. In ieder geval zal de bron van stress aangepakt en geëlimineerd moeten worden.
- *Managen van stressreacties*: wanneer de bron van stress niet realistisch kan worden verwijderd of veranderd, is het managen van stress een effectieve manier om psychische en fysiologische stressreacties aan te pakken. Bij het starten van een nieuw bedrijf, weet de eigenaar dat het eerste jaar erg hectisch kan verlopen door de onzekerheid van de markt. In dit geval is het niet mogelijk om de bron van stress (het nieuwe bedrijf) aan te pakken of te verwijderen. De stressreacties kunnen wel beheerst en gestuurd worden. In deze situatie is het handig om momenten van rust in te plannen, zoals vrijetijdsbesteding in de vorm van sporten, massages of saunabezoeken.

- *Steun zoeken bij anderen:* de sociale omgeving van iemand kan een belangrijke rol spelen in het bieden van hulp bij stresssituaties. Het gevoel van eenzaamheid en negatieve emoties kunnen verminderd worden. De sociale omgeving van een persoon kan inzicht bieden in de stresssituatie en kan helpen de situatie te relativeren en aan te pakken.
- *Sociale vaardigheden:* het volgen van cursussen gericht op verbetering van sociale vaardigheden kunnen helpen in de omgang met stress. Cursussen zoals timemanagement, assertiviteit, onderhandelen, conflicthantering en communiceren helpen met het leren omgaan met werkdruk, sociale conflicten, contactmogelijkheden en werkoverleg.

4.4 Maatregelen op een rijtje

De bovengenoemde maatregelen voor de aanpak en preventie van werkstress, zijn in het volgende schema zichtbaar.

Niveau	Maatregel
Maatschappelijk	Wet- en regelgeving Arbeid & zorg Ziekteverzuimbeleid Maatschappelijke Instanties
Organisatorisch	Stressmanagement: - preventie - resistentie - hantering HRM/Personeelsbeleid: - ziekteverzuimbeleid - personeelsplanning - werving & selectie - loopbaanontwikkeling - opleiding, vorming & training - beloning - functieopbouw - communicatie & overleg - cultuur - arbobeleid
Individueel	Lichamelijk: - levensstijl - ontspanning - sport Geestelijk: - stressbron verwijderen - stressreacties managen - steun zoeken - sociale vaardigheden

Figuur 4.1 opsomming van maatregelen ter preventie en aanpak van stress

4.5 Optimale arbeidsomgeving

In voorgaande hoofdstukken kwamen stressoren naar voren die stress bij de werknemers het meest beïnvloeden. Er is beschreven hoe deze stressoren gemeten en aangepakt kunnen worden. Op deze wijze kan men vaststellen, dat een optimale werkomgeving voor werknemers een omgeving is zonder de vijf stressoren die in hoofdstuk twee naar voren kwamen. Een optimale arbeidsomgeving bestaat uit een goede afstemming van:

- *Werkdruk*: arbeid dient niet een te hoge of te lage werkdruk met zich mee te brengen in kwantitatieve zin. De werkbelasting (tijdsdruk, werkhoeveelheid en werktempo) zal overeen moeten komen met de werkbelastbaarheid van de werknemer, ongeacht de persoonskenmerken van de werknemer. Daarnaast moet de kwalitatieve werkdruk in orde zijn. Een functie zal genoeg regelruimte, regel- en ontplooiingsmogelijkheden moeten bevatten in combinatie met de taakeisen en voorbereidende, ondersteunende, uitvoerende en organiserende taken.
- *Fysieke belasting*: een teveel aan belasting in fysieke vorm dient vermeden te worden. Een werknemer moet zijn taken elke dag en gedurende velen jaren kunnen uitvoeren, zonder gezondheids- en welzijnsproblemen op te lopen die kunnen ontstaan door de hoeveelheid beeldschermwerk en het aannemen van een slechte en statische werkhouding.
- *Omgevingsfactoren*: hetzelfde geldt voor arbeidsomstandigheden, zoals de werkplekverlichting, trilling op het werk, lawaaiige werkomgeving en onhygiënische factoren. Deze omgevingsfactoren kunnen een negatieve invloed hebben op het bewegingsapparaat van de werknemer en dienen daarom voorkomen en weggenomen te worden.
- *Vormgeving van de functie*: van monotoon en weinig variërend werk zal een werknemer niet gelukkig worden. Er kunnen fysieke en psychische klachten ontstaan door repeterende handelingen. Hetzelfde geldt voor lange werkdagen met weinig rusttijden en pauzes. Afwisseling van werkzaamheden en rust spelen een belangrijke rol in de gesteldheid van de werknemer. Net als de juiste waardering en beloning die een werknemer krijgt van zijn collega's en leidinggevende voor de uitgevoerde taken en verantwoordelijkheden.
- *Sociale verhoudingen*: relaties met collega's en leidinggevendens bepalen onder andere de mate van motivatie bij een werknemer. Wanneer een werknemer sociale steun krijgt vanuit de organisatie, zal zijn productiviteit hoger zijn dan wanneer de werknemer in een competitieve werksfeer met sociale conflicten en onderlinge strijd opereert. Sociale contactmogelijkheden, feedback en informatievoorziening zullen in grote mate de inzet van de werknemer voor de organisatie bepalen.

Het nieuwe instrument uit hoofdstuk drie is gecreëerd om een optimale arbeidssituatie te bereiken voor werknemers en werkgevers. De vijf stressoren worden in kaart gebracht en gemeten aan de hand van verschillende schalen en onderwerpen. Met het instrument zal de aanpak en preventie van werkstress bij de bron verbeterd kunnen worden. De organisatie- en arbeidsaspecten die direct stress bij werknemers kunnen veroorzaken, worden gemeten en in kaart gebracht. Hiermee kunnen maatregelen getroffen worden voor de aanpak en preventie van werkstress binnen organisaties.

5. Conclusies en aanbevelingen

Deze scriptie is begonnen met het opstellen van een doel- en probleemstelling. Met voorgaande hoofdstukken is aangetoond dat verschillende organisatie- en arbeidsaspecten invloed hebben op stress bij de werknemer vanuit een arbeidsperspectief gezien. In dit afsluitende hoofdstuk worden conclusies weergegeven, waarmee de gestelde probleemstelling wordt beantwoord. Op grond van de conclusies worden aanbevelingen gedaan voor een betere omgang, aanpak en preventie van stress in de maatschappij, binnen organisaties en bij het individu. Tevens worden aanbevelingen aangedragen voor verder onderzoek naar werkstress.

5.1 Conclusies

In deze bijdrage is onderzoek gedaan naar stress veroorzaakt door arbeid. Het onderzoek is verricht door middel van een literatuurstudie en hiermee wordt de volgende probleemstelling beantwoord:

Welke organisatie- en arbeidsaspecten hebben invloed op stress bij werknemers? Hoe zijn deze te verklaren, te meten en aan te pakken?

Conclusie 1:

De arbeidssituatie brengt de meeste stressoren met zich mee.

Maatschappelijke fenomenen zijn niet direct te verklaren door één ontwikkeling afzonderlijk. Zo is dit ook bij stress, dat door verschillende trends in de maatschappij is ontstaan. De processen van industrialisering, individualisering, globalisering, flexibilisering en emancipatie hebben gezorgd voor de totstandkoming van de inhoud en vormgeving van organisaties en hun arbeidsprocessen. Deze vormgeving heeft invloed op de manier waarop de maatschappij, de arbeidsmarkt, organisaties en werknemers zich vormen en gedragen. Dit brengt organisatie- en arbeidsaspecten met zich mee die een directe invloed kunnen hebben op het welzijn van werknemers. In deze bijdrage zijn de volgende aspecten naar voren gekomen die als primaire oorzaken gezien worden voor werkstress:

- werkdruk;
- fysieke belasting;
- omgevingsfactoren;
- vormgeving van de functie;
- sociale verhoudingen.

Er zijn ook extreme stresssituaties die voortkomen uit het privé-leven van een individu. Door het gekozen arbeidsperspectief vallen kenmerken van het individu, zoals leeftijd, sekse, etniciteit en karakter, buiten het kader van de scriptie.

Conclusie 2:

Bestaande meetinstrumenten voldoen niet volledig.

Er bestaan diverse methoden en instrumenten om stress op te sporen in organisaties en bij de individuele werknemer. Het ene instrument meet werkstressoren op organisatieniveau en oriënteert zich op arbeidssituaties. Het andere instrument meet individuele reacties van werknemers op stressoren en gezondheidsproblemen die veroorzaakt worden door stress. In hoofdstuk drie is een aantal meetinstrumenten naar werkstressoren besproken. Het blijkt dat geen van de instrumenten afzonderlijk alle stressoren meet die in hoofdstuk twee als belangrijke oorzaken van stress naar voren kwamen. Hiervoor is een nieuw gecombineerd meetinstrument voor nodig.

Conclusie 3:

Er valt een combinatie te maken van instrumenten en hun schalen en onderwerpen om alle werkstressoren te meten.

Met dit literatuuronderzoek zijn verschillende studies en instrumenten naast elkaar gelegd. Er is een combinatie gemaakt van meetschalen voor een nieuw instrument voor onderzoek naar werkstress dat alle stressoren in kaart brengt. In het derde hoofdstuk is een aanzet gegeven tot onderzoek naar werkstress met een nieuw instrument dat in haar meetschalen alle belangrijke stressoren opneemt die door organisatie- en arbeidsaspecten worden veroorzaakt.

Het onderzoeksveld van werkstress is groot en er is (nog) geen instrument die het hele veld dekt. Met het nieuwe instrument wordt het onderzoeksveld van werkstress veroorzaakt door organisatie- en arbeidsaspecten gedekt. Het instrument biedt vernieuwing in haar stressoren, schalen en onderwerpen en is samengesteld vanuit verschillende studies en instrumenten. Het instrument laat ruimte voor onderzoekers en organisaties om vragen en controlepunten zelf te formuleren. Hiermee kan naar organisatie- en werknemerbehoeften een gespecificeerde meting gecreëerd en uitgevoerd worden. Met het nieuwe instrument worden ontwikkelingen in onderzoek naar werkstress in acht genomen. De verschuiving van person-to-machine naar person-to-person relaties is opgenomen in het nieuwe instrument door de meetschalen op het gebied van socio-emotionele aspecten (sociaal conflict en sociale steun). De opkomst van ICT is eveneens betrokken in het instrument door de onderwerpen beeldschermwerk en werkhouding.

Conclusie 4:

Een mix van objectieve checklist en zelfrapporterende vragenlijst is nodig.

Sommige methoden zijn objectief en worden afgenomen door een externe beoordelaar. Een andere methode omvat een meting op basis van zelfrapporterende vragenlijsten. Het nieuwe instrument zal zowel objectief als subjectief gebruikt kunnen en moeten worden. Een objectieve benadering van werkstressonderzoek zal resulteren in een omschrijving en meting van de arbeidssituatie zoals die daadwerkelijk is en niet zoals die subjectief ervaren wordt door de werknemer. Echter een subjectieve ervaring van de betrokken werknemer(s) is een onmisbare bron van informatie bij het beoordelen van werkstress. Daarom bestaat het nieuwe instrument uit een objectieve checklist en een zelfrapporterende vragenlijst.

Op welke wijze men een vragenlijst of checklist opstelt en hanteert hangt af van het doel van het onderzoek. De belangrijkste criteria die de uiteindelijke keuze moeten bepalen voor de manier van meten, zijn de volgende:

- het instrument moet ingericht worden naar de behoeften en doelstellingen van de meting en naar de structuur van de organisatie, de afdeling of van de functie;
- er dient vastgesteld te worden wat men gaat meten en of het instrument dit ook kan meten. De validiteit van het instrument is van belang;
- daarnaast is de betrouwbaarheid van het instrument belangrijk. Een zelfde meting vanuit dezelfde benadering moet meerdere malen exact hetzelfde uitvoerbaar zijn door verschillende beoordelaars;
- ongeacht een subjectieve of objectieve benadering dienen de meetschalen, vragen en onderwerpen met dezelfde betekenis geïnterpreteerd te worden door de beoordelaars, werknemers en analyse uitvoerders om misverstanden en resultaatverschillen te voorkomen.

De verwachting van de bruikbaarheid van het instrument is positief, omdat er objectieve en subjectieve invalshoeken opgenomen zijn en elke stressor uitvoerig gemeten kan worden met de praktisch bruikbare hoeveelheid aan meetschalen en onderwerpen.

Conclusie 5:

De maatschappij, organisaties en individuen moeten aan de slag met een nieuw meetinstrument voor werkstress om te streven naar een optimale arbeidssituatie.

In de Nederlandse maatschappij wordt gewerkt aan economische groei, minder werkloosheid en een evenwichtige arbeidsmarkt. Hierdoor kunnen het ziekteverzuimpercentage en het aantal uitkeringen lager worden en het welzijn en de gezondheid van de werknemer verbeterd worden. De Nederlandse overheid streeft met haar sociale vangnetstelsel, (nieuwe) wetgeving, regelingen rond arbeid en zorg, (verplicht) ziekteverzuimbeleid en maatschappelijke instanties naar een gezonde economie en een grote arbeidsdeelname van de werkzame en niet-werkzame beroepsbevolking. Een feit is dat het aantal arbeidsongeschiktheidsuitkeringen gedaald is in vergelijking met voorgaande jaren.

Met de aanpak en preventie van stress binnen organisaties wordt gericht op het voorkomen en wegnemen van risicovolle arbeidssituaties voor werknemers, zodat er minder ziekteverzuim en uitval zal zijn en de arbeidsproductiviteit van de organisatie optimaal blijft. Maatregelen voor organisaties om stress te voorkomen en aan te pakken, liggen in stressmanagement en het personeelsbeleid. Organisaties verbeteren hiermee enerzijds de kwaliteit van de arbeid en anderzijds de capaciteiten van de werknemer.

De individuele werknemer kan, zonder en met sociale steun, stress lichamelijk en geestelijk voorkomen en aanpakken. Er zijn verschillende methoden om te komen tot een individuele gezonde geestelijke en fysieke gezondheid. De methoden liggen in het aanpassen van de levensstijl, in ontspanning en sport. Per individu zal de methode verschillen om tot innerlijke rust te komen en om met stress om te gaan. De een zal de stressbron zelf kunnen verwijderen en de ander zal sociale steun zoeken in zijn omgeving om te kunnen omgaan met stresssituaties.

Het nieuwe instrument is een hulpmiddel voor de aanpak en preventie van stress veroorzaakt door organisatie- en arbeidsaspecten. Organisaties en onderzoekers kunnen aan de hand van de schalen en onderwerpen van het instrument een eigen onderzoek starten naar behoeften en belangen van organisatie en werknemer. Met dit praktisch bruikbare instrument kan men komen tot een verbetering van de arbeidssituatie van de werknemer. Het instrument helpt hierbij stressoren weg te nemen en maatregelen te treffen om een optimale werkomgeving tot stand te brengen voor werknemers.

Conclusie 6:

Deze scriptie heeft toegevoegde waarde.

Deze studie is gericht op het arbeidsperspectief van stress en stelt vast welke organisatie- en arbeidsaspecten de meeste invloed hebben op stress bij werknemers. Onduidelijkheden over het algemene begrip stress worden weggenomen en er wordt concreet vastgesteld welke theoretische benadering gekozen is. In deze scriptie wordt stress beschouwd als negatieve factor veroorzaakt door organisatie- en arbeidsaspecten die zorgt voor onevenwichtigheid in de balans van draaglast en draagkracht van het individu.

Dit literatuuronderzoek focust zich op de werkgebondenheid van stress vanuit een omgevingsbenadering. Er wordt inzicht gegeven in aanpak en preventiemaatregelen gericht op organisatie- en arbeidsaspecten. Hiermee wordt een wetenschappelijk en maatschappelijk belang behaald. Deze bijdrage biedt inzicht in stress in het algemeen en in stress veroorzaakt door organisatie- en arbeidsaspecten in het bijzonder. Er wordt een toegevoegde waarde geboden met een nieuw instrument voor onderzoek en metingen naar werkstress. Hiermee kunnen sociologen, therapeuten, managers, personeelsfunctionarissen en arbo-artsen verder onderzoek uitvoeren.

5.2 Aanbevelingen

Aanbeveling 1:

Het meten van en onderzoek naar werkstress moet gericht worden op de primaire oorzaken van werkstress, namelijk organisatie- en arbeidsaspecten.

- *Maatschappelijk niveau:* vanuit de maatschappij moet onderzoek naar werkstress bevorderd worden. Maatschappelijke instanties en onderzoeksinstituten dienen te werken aan vernieuwing op het gebied van meten van stress. Vaak worden dezelfde vragenlijsten gehanteerd zonder af te vragen of deze nog betrouwbaar en valide zijn. Sommige meetschalen en onderwerpen van instrumenten zijn verouderd en achterhaald. Er kunnen ook onderwerpen in meetschalen ontbreken die tegenwoordig belangrijk zijn om te meten, zoals beeldschermwerk. De overheid kan een stimulerende rol spelen in onderzoek naar stress. De overheid kan ook sancties opleggen aan organisaties die niet werken aan een gezond personeelsbeleid, ziekteverzuimbeleid en stressmanagement. Vanuit het arbeidsperspectief gezien, zullen de primaire oorzaken van werkstress aangepakt moeten worden bij de bron en die zijn gelegen in organisatie- en arbeidsaspecten.
- *Organisatorisch niveau:* organisaties zullen werkstress moeten meten en aanpakken bij de bron. Zij dienen vroegtijdig en preventief onderzoek uit te voeren naar de organisatie- en arbeidsaspecten die stress kunnen veroorzaken bij werknemers. De risicovolle situaties dienen gemeten en bij de bron aangepakt te worden, voordat zij stress veroorzaken. Hierbij zullen organisaties het belang van gezonde werknemers in moeten zien. Zonder gezond personeel zullen de bedrijfsprocessen minder goed verlopen. Menselijk kapitaal dient beschouwd te worden als de kern van de organisatie.

Bij het meten van stress binnen organisaties is het zinvol om een of verscheidene personen verantwoordelijk te stellen voor onderzoek naar en aanpak van risicovolle arbeidssituaties. Deze taak kan weggelegd zijn voor de personeelsafdeling die opereert in een neutraal veld tussen organisatie- en personeelsbelangen. Personeelszaken kan systematisch onderzoek uitvoeren naar werkstress op zowel een objectieve als subjectieve manier met checklists, interviews en vragenlijsten. Het aanstellen van een (externe) vertrouwenspersoon voor het personeel is hierbij zinvol om draagvlak en openheid te creëren.

- *Individueel niveau:* individuen zullen metingen naar werkstress ondergaan en het onderzoeksobject zijn. Werknemers dienen zich open te stellen voor onderzoek en zo eerlijk mogelijk antwoorden te geven op vragen van interviews en vragenlijsten. Het eigen belang van het individu staat niet voorop en sociaal wenselijke antwoorden zijn niet zinvol. Het gaat in eerste instantie puur om aanpak en verbetering van de organisatie- en arbeidsaspecten die direct stress (kunnen) veroorzaken op organisatieniveau. Eerlijkheid en openheid zijn van groot belang om het meten van stress goed te laten verlopen.

Aanbeveling 2:

Iedereen moet meewerken aan de aanpak en preventie van stress.

- *Maatschappelijk niveau:* de gevolgen van stress zijn direct zichtbaar in de maatschappij in het aantal arbeidsongeschiktheidsuitkeringen en in het landelijke ziekteverzuimpercentage. Hierdoor zijn de kosten voor sociale zekerheid en premies hoog. Om deze kosten te drukken en de premies laag te houden, zal de overheid moeten werken aan een actieve deelname aan arbeidsprocessen van de bevolking. De overheid kan toetreding van vrouwen en allochtonen op de arbeidsmarkt stimuleren. Tevens kan de overheid regelingen invoeren om het aantrekkelijk te maken om langer door te werken na het 65^e levensjaar.

De overheid werkt al aan de bestrijding van stress met een verplichtstelling voor een beter ziekteverzuimbeleid binnen organisaties en betere reïntegratieprocessen voor werknemers. Men zou zich meer kunnen richten op risicosectoren en –bedrijfstakingen waar het ziekteverzuimpercentage het hoogst ligt (zoals in de nijverheid). De overheid zal meer eisen moeten stellen aan de kwaliteit van arbeidssituaties van organisaties.

- *Organisatorisch niveau:* binnen organisaties zal stress zich het meest uiten in ziekteverzuim. Een hoog ziekteverzuimpercentage en uitval van werknemers zal leiden tot minder goede bedrijfsresultaten, een hoger personeelsverloop, verlaging van de productiviteit met minder omzet, minder concurrentievermogen, het verlies van vertrouwen van klanten, een slechter imago en eventueel het faillissement van de organisatie. Hoe gezonder de arbeidssituatie is en hoe sneller zieke werknemers weer kunnen werken, hoe lager de kosten zullen zijn voor een organisatie.

Belangrijk voor organisaties is het vroegtijdig signaleren en aanpakken van stress op een systematische en projectmatige manier. Het inzicht in de aard en omvang van het probleem dient eerst helder te zijn. Waar en waardoor ontstaan er gezondheidsproblemen in de organisatie en welke problemen zijn dit? Wanneer dit concreet is, kan er een projectgroep samengesteld worden die werkt aan de preventie en aanpak van stress door middel van een gedetailleerde analyse en een meetinstrument. De projectgroep dient de volledige ondersteuning te krijgen van de organisatie en haar personeel. Na een analyse van de meting moeten maatregelen geformuleerd worden om de stressoren bij de bron aan te pakken. Bij de uitvoering van de maatregelen zal het proces bewaakt en geëvalueerd moeten worden door de projectgroep in samenwerking met de directie en het personeel. Openheid, vertrouwen, draagvlak en eerlijkheid zijn basisbegrippen voor het succesvol slagen van het stressbeleid. De aanpak en preventie van stress binnen organisaties dienen tijdig (bijvoorbeeld jaarlijks) herhaald te worden om te kunnen controleren of stressoren weggenomen zijn en niet opnieuw voor welzijns- en gezondheidsproblemen zorgen bij de werknemer.

- *Individueel niveau:* organisatie- en arbeidsaspecten kunnen direct invloed hebben op stress bij de werknemer en de werknemer zelf ervaart de gevolgen daarvan in de vorm van overspannenheid, burnout en RSI. De werknemer dient vroegtijdig te signaleren en aan te geven dat het werk overbelasting veroorzaakt. Om tot een optimale werkomgeving te komen, is interactie nodig tussen werkgever en werknemer. Beide partijen moeten zorg dragen voor een verbetering van de arbeidssituatie om welzijnsrisico's te voorkomen, aan te pakken en weg te nemen. Het individu zelf kan aanpassingen brengen in zijn karakter, levensstijl en privé-leven om de kans op stress te verkleinen. Vanuit het arbeidsperspectief gezien, dienen de organisatie- en arbeidsaspecten die stress veroorzaken in kaart gebracht en aangepakt te worden bij de bron door de samenwerking tussen werknemer en werkgever.

Aanbeveling 3:

Werkgevers, let op uw organisatie en personeel!

Onlangs kwamen twee rechtsuitspraken in de media rond stressgebeurtenissen (bijlage 9). In het ene geval betreft het een NS hoofdconducteur die een schadevergoeding eiste, doordat de NS te weinig gedaan heeft aan opvang en nazorg na schokkende gebeurtenissen, zoals zelfdodingen en confrontaties met agressieve reizigers. Bij een ander geval gaat het om een servicemonteur die de enige in zijn soort is bij een organisatie. Dit betekent dat hij alle diensten draait en 24 uur per dag beschikbaar moet zijn voor storingen en problemen.

De monteur was al jaren ononderbroken aan het werk zonder verlof en vakantie. Dit resulteerde in een burnout voor de werknemer en een schadeclaim voor de werkgever. De arbeidsomgeving kan direct en op langere termijn grote invloed hebben op het welzijn van een werknemer. Werkgevers zullen stresssignalen vroegtijdig moeten constateren en aanpakken. Op deze wijze kunnen gezondheidsproblemen voor de werknemer en schadeclaims voor de werkgever voorkomen worden.

Aanbevelingen voor verder onderzoek

- in deze studie staat het arbeidsperspectief met werkgebonden stressoren en een omgevingsbenadering op de voorgrond. Er is minder gekeken naar het werknemersperspectief en de persoonsgebonden oorzaken. Verder onderzoek kan gericht worden op de interactiebenadering en responsbenadering van stress, waarbij het werknemersperspectief en een combinatie van werknemers- en arbeidsperspectief op de voorgrond liggen;
- er is meer onderzoek nodig naar de relatie tussen beoordelingen door de werknemers zelf met behulp van zelfrapporterende vragenlijsten en door externe beoordelaars op basis van objectieve checklists. De uitkomsten van een objectieve en subjectieve manier van meten verschillen, maar het is nog niet duidelijk welke methode het beste is en de beste resultaten heeft. Er zijn veel studies die zich richten op één manier van onderzoek en niet op een combinatie van een subjectieve en objectieve metingen naar werkstress. Met deze bijdrage wil ik een aanzet geven tot verder onderzoek met een combinatie van objectiviteit en subjectiviteit in werkstressonderzoek. Het nieuwe instrument biedt hierin mogelijkheden;
- in de scriptie is naar voren gekomen welke meetschalen en onderwerpen nodig zijn om werkstressoren in kaart te brengen en te meten. Er is niet specifiek ingegaan op de hantering van meetinstrumenten en het analyseren van dataverzameling per instrument. Vanwege tijdsoverweging en beschikbaarheid over instrumenten is er gekozen om de instrumenten te analyseren op basis van hun schalen en niet op al hun vragen. Ten eerste zijn de vragen van de instrumenten niet altijd geheel (gratis) beschikbaar. Ten tweede leveren de vragen een enorme hoeveelheid tekst op die niet te analyseren valt in het tijdsbestek van deze bijdrage. Er is wel ingegaan op de algemene informatie over meetinstrumenten. Eveneens is er een aanzet gegeven voor verder onderzoek naar de specifieke inhoud van instrumenten om een objectieve checklist en zelfrapporterende vragenlijst samen te stellen. Een stap verder kan gemaakt worden door alle onderwerpen van het nieuwe instrument naast elkaar te leggen en een complete zelfrapporterende vragenlijst en objectieve checklist te maken met schalen, onderwerpen en vragen. Uitgevoerde metingen en onderzoeken met het instrument zullen aantonen welke stressoren en onderwerpen correleren met elkaar en of er aanpassingen nodig zijn in de schalen en onderwerpen;
- stress wordt hierboven gezien als negatieve factor die zorgt voor onevenwichtigheid in de balans van draaglast en draagkracht van het individu. Er zijn ook positieve kanten van stress voor de maatschappij, organisaties en individuen. Deze zijn niet uitgebreid naar voren gekomen, maar onderzoek naar positieve effecten van stress op organisatieprocessen is zinvol voor de maatschappij, organisaties en individuen.

Literatuurverwijzing

Literatuur

- Beck, U. & Beck-Gernsheim, E. (2002). *Individualization: institutionalized individualism and its social and political consequences*. London, Sage.
- Beckers, I. (2005). *Aandeel flexwerkers iets afgenomen*. Voorburg/Heerlen, Centraal Bureau voor de Statistiek.
- Bekkum, P.W.J. van & Gouw, A. (2005). *Arbothemacahier 9: Werkbelasting en stress*. Den Haag, Sdu Uitgevers.
- Berkhof, P., Ekeren, D. van, El Fallaha, R., Hoof, D. van & Hoof, J. van (2006). *Organisatiediagnose en organisatieontwerp*. Rotterdam, Erasmus Universiteit Rotterdam.
- Botterweck, A. (2002). *Slechte werksfeer gerelateerd aan RSI*. Voorburg/Heerlen, Centraal Bureau voor de Statistiek.
- Brink, G. van den (2001). *Lezing Stress en WAO: de prijs van emancipatie*. Groningen, Studium Generale.
- Brink, G. van den, Jansen, T. & Pessers, D. (2005). *Beroepszeer "Waarom Nederland niet goed werkt"*. Amsterdam, Boom.
- Castells, M. (1997). *The End of the Millennium, The Information Age: Economy, Society and Culture*. Oxford, Blackwell.
- CBS (2003). *Sociale Zekerheid: Arbeidsongeschiktheid door RSI*. Voorburg/Heerlen, Centraal Bureau voor de Statistiek.
- CBS (2006). *Statistisch jaarboek 2006*. Voorburg/Heerlen, Centraal Bureau voor de Statistiek.
- Christis, J. (1998). *Arbeid, organisatie en stress*. Amsterdam, Het Spinhuis.
- Commissie van de Gezondheidsraad (2000). *Advies over RSI: rapport in opdracht van de minister van Volksgezondheid en de staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid*. Den Haag, Gezondheidsraad publicatie nr. 2000/22.
- Cranwell-Ward, J. & Abbey, A. (2005). *Organizational stress*. New York, Palgrave Macmillan.
- Dekker, N.H.M., Schlundt Bodien, G.I. & Wolk, E. van der (1995). *Personeelsbeleid heden en morgen*. Alphen aan den Rijn, Samson Bedrijfsinformatie.
- Delarue, A. (2003). *Het meten van stress: de stress van het meten. De beoordeling van kwaliteit van de arbeid: een confrontatie van methodologische strategieën*. Tijdschrift voor sociologie 2003, Vol. 24, No. 4, 363-388.
- Dewe, P.J. (2001). *Work stress, coping and well being: implementing strategies to better understand the relationship*. Exploring Theoretical Mechanisms and Perspectives, Vol.1, 63-96. Elsevier Science Ltd.

- Dulk, L. den & Peper, B. (2006). *Werk/privé beleid in arbeidsorganisaties: Op weg naar een win-win situatie?* In: Dulk, L. den, Lippe, T. van de & Schippers, J. (Eds.) *Emancipatie als kwestie (107-124)*. Amsterdam, Dutch University Press.
- Esping-Andersen, G. (1999). *Social foundations of postindustrial economies*. New York, Oxford University Press.
- Frenken, F. (2004). *Trends in arbeidsomstandigheden*. Voorburg/Heerlen, Centraal Bureau voor de Statistiek.
- Gaillard, A.W.K. (1996). *Stress, produktiviteit en gezondheid*. Amsterdam, Uitgeverij Nieuwezijds.
- Grant, S. & Langan-Fox, J. (2007). *Personality and the Occupational Stressor-Strain Relationship: The Role of the Big Five*. *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol. 12, 20-33.
- Grebner, S., Elfering, A., Semmer, N.K., Kaiser-Probst, C. & Schlapbach, M.L. (2004). *Stressful situations at work and in private life among young workers: An event sampling approach*. *Social Indicators Research*, Vol. 67, No. 1/2, 11-49.
- Handel, M.J. (2002). *The Sociology of Organizations*. University of Wisconsin Madison, Sage Publications.
- Houtman, I.L.D. (2003). *Aandacht voor werkdruk en het voorkomen van uitval wegens psychische klachten*. In: Verbraak, M. (Eds.). *Preventie van verzuim als gevolg van werkstress, burnout en overige psychische klachten*. Nijmegen, Cure & Care publishers.
- Huiskamp, R. (1998). *Arbeidsrelaties op maat*. Assen, Koninklijke van Gorcum.
- Hupkens, C. (2005). *Burnout: de rol van psychische werkbelasting*. Voorburg/Heerlen, Centraal Bureau voor de Statistiek.
- Hurrell, J.J. Jr., Nelson, D.L. & Simmons, B.L. (1998). *Measuring job stressors and strains: where we have been, where we are, and where we need to go*. *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol. 3, No. 4, 368-389.
- Kaaij, H. & Kruijff, F. de (1999). *Werkdruk en werkstress*. Alphen aan den Rijn, Samsom.
- Karasek, R.A. (1979). *Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign*. *Administrative Science Quarterly*, Vol. 24, No. 2, 285-307.
- Karasek, R.A. & Theorell T. (1990). *Healthy Work: Stress, Productivity and the Reconstruction of Working life*. New York, Basic Books.
- Karasek, R.A., Brisson, C., Kawakami, N., Houtman, I., Bongers, P., & Amick, B. (1998). *The Job Content Questionnaire (JCQ): An instrument for internationally comparative assessments of psychosocial job characteristics*. *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol. 3, No. 4, 322-355.
- Kasl, S.V. (1998). *Measuring job stressors and studying the health impact of the work environment: an epidemiologic commentary*. *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol. 3, No. 4, 390-401.

- Kluytmans, F. (2001). *Leerboek personeelsmanagement*. Groningen, Wolters-Noordhoff.
- Lahey, B. (2004). *Psychology: an introduction*. New York, McGraw-Hill.
- Lash, S. & Urry, J. (1987). *The End of Organized Capitalism, Economic and Industrial Democracy*. Madison, The University of Wisconsin Press.
- Lazarus, R.S. (1999). *Stress and emotion: A new synthesis*. London, Free Association Books.
- Nagelkerke, A. & Nijs, W. de (2001). *Regels rond de arbeid*. Groningen, Martinus Nijhoff.
- Neuman, W.L. (2000). *Social Research Methods. Qualitative and quantitative approaches*. Needham Heights, Allyn & Bacon.
- Nieuwenhuisen, M.A. & Stollé, J.W. (1999). *Zicht op arbeidsomstandigheden*. Bussum, Coutinho.
- Paffen, M.J.A. (1996). *Stresspreventie*. Deventer, Kluwer Bedrijfsinformatie.
- Pearlin, L. (1989). *The Sociological Study of Stress*. Journal of Health and Social Behavior, Vol. 30, No. 3, 241-256. San Francisco, Center Social & Behavioral Sciences California.
- Quick, J.C. (1998). *Introduction to the measurement of stress at work*. Journal of Occupational Health Psychology, Vol. 3, No. 4, 286-293.
- Ruysseveldt, J. van, Witte, M. de & Grumbkow, J. von (2004). *Organiseren van mens en arbeid*. Deventer, Kluwer.
- Sassen, S. (2001). *The global city*. Princeton, Princeton University.
- Schaufeli, W.B. (2000). *Werkstress: een veelkoppig monster*. In: Schaufeli, W.B., Hell, J.G.F. & Schreurs, P.J.G. (Eds.). *Meten van werkstress*. Houten/Diegem, Bohn Stafleu van Loghum.
- SCP (2006). *Emancipatiemonitor 2006*. Den Haag, Sociaal Cultureel Planbureau.
- Semmer, N.K., Grebner, S. & Elfering, A. (2004). *Beyond self-report: using observational, physiological and situation-based measures in research on occupational stress*. Emotional and Physiological Processes and Positive Intervention Strategies Research in Occupational Stress and Well Being, Vol. 3, 205–263, Elsevier Ltd.
- Sitter, L.U. de (1982). *Op weg naar nieuwe fabrieken en kantoren*. Deventer, Kluwer.
- Sitter, L.U. de (1989). *Gedrag & organisatie: Moderne sociotechniek*. Den Haag, Vuga.
- Sitter, L.U. de (1995). *De samenhang tussen de kwaliteit van de arbeid, organisatie en arbeidsverhoudingen*. Assen, Koninklijke van Gorcum.

- Spector, P.E., & Jex, S.M. (1998). *Development of four self-report measures of job stressors and strain: Interpersonal Conflict at Work Scale, Organizational Constraints Scales, Quantitative Workload Inventory, and Physical Symptoms Inventory*. *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol. 3, No. 4, 356–367.
- Spielberger, C.D. & Vagg, P.R. (1999). *The Job Stress Survey: JSS professional manual*. Odessa, Psychological Assessment Resources.
- Spielberger, C.D., Vagg, P.R. & Carol, F.W. (2002). *Effects of Organizational Level and Gender on Stress in the Workplace*. *International Journal of Stress Management*, Vol. 9, No. 4, 243-261.
- Steijn, B. (2004). *Werken in de informatiesamenleving*. Assen, Koninklijke van Gorcum.
- Taylor, S.E., Klein L.C., Lewis, B.P., Gruenewald, T.L., Gurung, R.A.R. & Updegraff, J.A. (2000). *Biobehavioral Responses to Stress in Females: Tend-and-Befriend, Not Fight-or-Flight*. *Psychological Review*, Vol. 107, No. 3, 411-429. Los Angeles, University of California.
- Teo, C. & Waters, L. (2002). *The Role of Human Resource Practices in Reducing Occupational Stress and Strain*. *International Journal of Stress Management*, Vol. 9, No. 3, 207-226.
- TNO Arbeid (2004). *RSI-maatregelen: preventie, behandeling en reïntegratie. Programmeringstudie in opdracht van de ministeries van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en van Volksgezondheid, Welzijn en Sport*. Hoofddorp.
- Trenberth, L. & Dewe, P. (2006). *Understanding the experience of stressors: The use of sequential analysis for exploring the patterns between various work stressors and strain*. *Work & Stress*, Vol. 20, No. 3, 191-209.
- Vagg, P.R. & Spielberger, C.D. (1998). *Occupational Stress: Measuring job pressure and organizational support in the workplace*. *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol. 3, No. 4, 294–305.
- Vagg, P.R. & Spielberger, C.D. (1999). *The Job Stress Survey: Assessing perceived severity and frequency of occurrence of generic sources of stress in the workplace*. *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol. 4, No. 3, 288–294.
- Veldhoven, M. van, Meijman, T.F., Broersen, J.P.J. & Fortuin, R.J. (2002). *Handleiding VBBA*. Amsterdam, SKB Vragenlijst Services.
- Verhulst, J. (2004). *Stress onder controle*. Houten, Bohn Stafleu van Loghum.
- Watson, T.J. (2003). *Sociology, Work and Industry*. London, Routledge & Kegan Paul.
- Werf, S. van der (2000). *De verdeling van arbeid*. Bussum, Coutinho.
- Williams, S. & Cooper, C.L. (1998). *Measuring Occupational Stress: Development of the Pressure Management Indicator*. *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol. 3, No. 4, 306–321.

- Yerkes, M. (2006). *What women want: Individual preferences, heterogeneous patterns? Women's labour market participation patterns in comparative welfare state perspective*. Amsterdam, eigen uitgave.

Internet

<http://nl.wikipedia.org/>
www.arbo.nl
www.arbo-advies.nl
www.bpv.nl
www.burnin.nl
www.cbs.nl
www.fnv.nl
www.gezondheidsplein.nl
www.nuevenniet.com
www.rie.nl
www.rsi-vereniging.nl
www.scp.nl
www.stressweg.nl
www.szw.nl

Bijlagen index

Bijlage 1: Social Readjustment Rating Scale (SRRS)

Bijlage 2: Weba/Nova-Weba methode

Bijlage 3: Job Content Questionnaire (JCQ)

Bijlage 4: Job Stress Survey (JSS)

Bijlage 5: Pressure Management Indicator (PMI)

Bijlage 6: Vragenlijst Beleving en Beoordeling van de Arbeid (VBBA)

Bijlage 7: Drie schalen van Spector

Bijlage 8: Toetsingslijst Mens en Organisatie (TOMO)

Bijlage 9: Artikelen

Bijlage 1: Social Readjustment Rating Scale (SRRS)

De SRRS bestaat uit 43 levensgebeurtenissen die in een bepaalde mate afzonderlijk of gezamenlijk stress veroorzaken bij het individu. Aan elke gebeurtenis is op basis van onderzoek van Holmes en Rahe (1967) een waarde gekoppeld van tussen 1 en 100. De waarden van elke gebeurtenis die voorkomt, dient men bij elkaar op te tellen. Bij een gezamenlijke score van 150 of minder is er een gemiddelde kans op de ontwikkeling van stressgerelateerde ziekten. Bij een score tussen de 150 en 299 zijn de stressrisico's groter en bij een score van boven de 300 is het risico op een ziekte door stress groot (Lahey, 2004; Cranwell-Ward & Abbey, 2005).

Levensgebeurtenis	Waarde	Score
1. Dood van de partner	100	
2. Echtscheiding	73	
3. Scheiding van tafel en bed	65	
4. Gevangenisstraf	63	
5. Dood van naaste familie	63	
6. Persoonlijke verwonding of ziekte	53	
7. Huwelijk	50	
8. Ontslag	47	
9. Huwelijksverzoening	45	
10. Pensioen	45	
11. Verandering in gezondheid familielid	44	
12. Zwangerschap	40	
13. Seksuele problemen	39	
14. Gezinsuitbreiding	39	
15. Grote aanpassing op het werk	39	
16. Verandering in financiële situatie	38	
17. Dood van een goede vriend	37	
18. Verandering van werk	36	
19. Ruzies met huwelijkspartner	35	
20. Hypotheek van meer dan € 10.000,-	31	
21. Afsluiting van een hypotheek of lening	30	
22. Verandering in verantwoordelijkheid met werk	29	
23. De uitzet van een kind	29	
24. Problemen met schoonfamilie	29	
25. Voortreffelijke bereiking	28	
26. Begin of einde van het werk van de echtgenoot	26	
27. Begin of einde van een opleiding	26	
28. Verandering in levensomstandigheden	25	
29. Revisie van persoonlijke gewoonten	24	
30. Problemen met de leidinggevende	23	
31. Verandering in werktijden/-omstandigheden	20	
32. Verandering in woonplaats	20	
33. Verandering in school	20	
34. Verandering in hobby's	19	
35. Verandering in kerkactiviteiten	19	
36. Verandering in sociale activiteiten	18	
37. Hypotheek of lening van minder dan € 10.000,-	17	
38. Verandering in slaapgewoonten	16	
39. Verandering in familie-uitjes	15	
40. Verandering in eetgewoonten	15	
41. Vakantie	13	
42. Kerstmis	12	
43. Geringe wetovertredingen	11	
Totaal		

Tabel 1 SRRS (Bron: Cranwell-Ward & Abbey, 2005. Bewerking auteur.)

Bijlage 2: Weba/Nova-Weba methode

De Weba methode bevat drie hoofdfasen met hun eigen onderverdeling (Kluytmans, 2001):

1. Het beschrijven van de functie:
 - a. functiesamenstelling (uitvoerende, voorbereidende en ondersteunende taken);
 - b. regelmogelijkheden (autonomie, contactmogelijkheden en organiserende taken);
 - c. regelproblemen (informatie, materiaal, middelen, werkzaamheden, samenwerken en normen).
2. Het beoordelen van de functie:
 - a. volledigheid;
 - b. niet-kort-cyclische taken;
 - c. moeilijkheidsgraad;
 - d. contactmogelijkheid;
 - e. autonomie;
 - f. organiserende taken;
 - g. informatievoorziening.
3. Het herontwerpen van de functie:
 - a. aanpassingsmaatregelen;
 - b. verbeteringsmaatregelen;
 - c. vernieuwingsmaatregelen.

De Nova-Weba methode voegt vragen op het gebied van de volgende onderwerpen toe (Delarue, 2003):

- vakmanschap;
- aansluiting opleiding;
- aansluiting ervaring;
- taakeisen-werkdruk;
- regelproblemen-werkdruk;
- werkzekerheid;
- betrokkenheid bij werk;
- betrokkenheid bij organisatie;
- verloopgeneigdheid;
- arbeidsgelateerd verzuim;
- lage of hoge verzuimfrequentie;
- lage of hoge verzuimduur in weken;
- arbeidsgelateerde meldingsfrequentie;
- arbeidsgelateerde meldingsduur;
- emotionele uitputting;
- voorspelde emotionele uitputting.

Bijlage 3: Job Content Questionnaire (JCQ)

Hieronder staan de onderwerpen die gemeten worden met de JCQ (Karasek et al., 1998. Bewerking auteur.).

1. *Beslissingsvrijheid:*
 - a. vaardigheidsvrijheid (nieuwe dingen leren, ontwikkelen, repetitief werk, variatie, creativiteit);
 - b. beslissingsautoriteit (eigen beslissingen, zeggenschap);
 - c. vaardigheid onderbenutting (educatie vereist);
 - d. werkgroep beslissingsautoriteit;
 - e. formele autoriteit;
 - f. vakbond invloed.
2. *Psychologische eisen en mentale werkhoeveelheid:*
 - a. Algemene psychologische eisen (werktempo, conflicten, concentratie, onderbrekingen, hectisch, wachten op anderen);
 - b. roldubbelzinnigheid;
 - c. concentratie;
 - d. mentale werkonderbreking.
3. *Sociale steun:*
 - a. socio-emotionele steun (door collega's > competente collega's, interesse, hulpvol, teamwork);
 - b. instrumentele steun (door collega's);
 - c. socio-emotionele steun (door leidinggevende > aandacht, hulpvol, georganiseerd);
 - d. instrumentele steun (door leidinggevende);
 - e. vijandigheid (door collega's);
 - f. vijandigheid (door leidinggevende).
4. *Fysieke eisen:*
 - a. algemene fysieke belasting (zware arbeid, snel tempo, houding);
 - b. isometrische belasting (ruimte, omgeving);
 - c. aerobics belasting (lucht, zuurstof).
5. *Baanonzekerheid:*
 - a. algemene baanonzekerheid (zekerheid, werk in balans, vrije tijd, loopbaanmogelijkheden);
 - b. vaardigheid veroudering (ontplooiingsmogelijkheden, scholing).

Bijlage 4: Job Stress Survey (JSS)

Hieronder staat een weergave van de dertig stressitems die de JSS meet (Vagg & Spielberger, 1998, 1999; Spielberger & Vagg, 1999; Spielberger et al., 2002. Bewerking auteur.).

Item nr. JSS stressor gebeurtenis

1. De aanvoer van onaangename taken
2. Overwerk
3. Het ontbreken van mogelijkheden tot vooruitgang/ontwikkeling
4. De aanvoer van nieuwe taken
5. Het niet uitvoeren van werk door collega's
6. Onvoldoende steun van de leidinggevende
7. Omgaan met crisissituaties
8. Gebrek aan erkenning van goed werk
9. Het uitvoeren van taken die niet tot de functieomschrijving behoren
10. Onvoldoende of slechte kwaliteit materiaal/hulpmiddelen
11. Toenemende verantwoordelijkheid
12. Periodes van non-activiteit
13. Omgangsproblemen met de leidinggevende
14. Negatieve houding naar de organisatie
15. Onvoldoende personeel om opdrachten uit te voeren
16. Het nemen van kritische adhoc beslissingen
17. Persoonlijke beledigingen
18. Geen deelname en inbreng in beslissingen
19. Onvoldoende salaris
20. Competitie voor vooruitgang/ontwikkeling
21. Slechte of onvoldoende toezicht/supervisie
22. Lawaaiige werkomgeving
23. Regelmatige onderbrekingen
24. Regelmatige veranderingen, saai tot veeleisend
25. Overdadig papierwerk
26. Tegen deadlines aanlopen
27. Onvoldoende tijd voor zichzelf
28. Het dekken van andermans werk
29. Laag gemotiveerde collega's
30. Conflicten met andere afdelingen

De JSS bestaat uit drie schalen, namelijk de Job Stress Index, Severity (hevigheid) en Frequency (frequentie). Op basis van deze drie schalen en de dertig items zijn er zes subschalen.

Werkdruk

1. Index
2. Hevigheid
3. Frequentie
(Items: 4, 7, 9, 11,
16, 23, 24, 25, 26, 27)

Gebrek aan sociale steun vanuit de organisatie

4. Index
5. Hevigheid
6. Frequentie
(Items: 3, 5, 6, 8, 10, 13, 14, 18, 21, 29)

De overige stressitems zijn niet toegewezen tot werkdruk of sociale steun.

Bijlage 5: Pressure Management Indicator (PMI)

De PMI schalen zijn hieronder vertaald zichtbaar met de betekenis van de stressoren en van de scores.

PMI schaal	Betekenis	Lage score	Hoge score
Organisatorische zekerheid	Hoe zeker voelt iemand zich over zijn organisatie en baan	Zeer onzeker	Zeer zeker
Organisatorische betrokkenheid	Hoe betrokken is iemand bij de organisatie en hoe veel betekent werk voor de kwaliteit van het leven	Niet betrokken	Erg betrokken
Baantevredenheid	Hoe tevreden voelt iemand zich over het soort baan waarin men zich bevindt, in de zin van taken en functies	Weinig tevreden	Zeer tevreden
Organisatietevredenheid	Hoe tevreden is iemand over de manier van organisatiestructuur en -processen	Weinig tevreden	Zeer tevreden
Geestelijke toestand	Hoe tevreden is iemand over zijn geestelijke toestand	Bezorgd	Tevreden
Veerkracht	Capaciteit om weerstand te bieden aan problemen	Matig in weerstand bieden	Goed in weerstand bieden
Niveau van zelfvertrouwen	De mate waarin iemand zich ongerust of gerust voelt	Ongerust	Gerust
Fysieke symptomen	Hoe kalm iemand zich voelt in de zin van fysieke spanning of andere oncomfortabele situaties	Enig gevoel van ongemak	Kalm
Gedragssymptomen	De mate van energie en vitaliteit van iemand voor moeheid en uitputting	Gevoel van weinig energie en moeheid	Meer energie en minder moe
Werklast	De hoeveelheid van moeilijk werk	Minder druk	Meer druk
Relaties	Hoe iemand omgaat met sociale relaties	Minder druk	Meer druk

PMI schaal	Betekenis	Lage score	Hoge score
Erkenning	De mate waarin men erkenning wil voor de prestaties	Minder druk	Meer druk
Organisatieklimaat	Het klimaat van de werkplek	Minder druk	Meer druk
Persoonlijke verantwoordelijkheid	Verantwoordelijkheid nemen voor eigen acties en beslissingen	Minder druk	Meer druk
Leidinggevende rol	Verantwoordelijk zijn voor het aansturen van en leidinggeven aan anderen	Minder druk	Meer druk
Thuis/werk balans	Wisseling van werk naar privé-leven en andersom	Minder druk	Meer druk
Dagelijkse opwinding	Dagelijkse irritaties en ergernissen op de werkplek	Minder druk	Meer druk
Drijfveer	Verlangen naar succes en het behalen van doelen	Weinig drijfveer	Veel drijfveer
Geduld/ongeduld	Levenstempo en behoefte aan urgentie	Meer geduld	Meer ongeduld
Persoonlijke invloed	De mate waarin iemand naar eigen vrijheid kan handelen	Niet veel invloed en vrijheid	Meer invloed en vrijheid
Controle	Hoe veel invloed en controle iemand heeft op gebeurtenissen	Niet veel invloed en controle	Meer invloed en controle
Probleemgerichtheid	De mate van vooruit plannen en het managen van de tijd om met problemen om te gaan	Weinig gebruik van probleemgerichtheid	Meer gebruik van probleemgerichtheid
Leven/werk balans	De mate waarin iemand het leven en werk gescheiden kan houden	Weinig leven/werk scheiding	Meer leven/werk scheiding
Sociale steun	De hulp die iemand krijgt bij het aangaan van discussies	Weinig sociale steun	Meer sociale steun

Tabel 2 PMI schalen (Bron: Williams & Cooper, 1998. Bewerking auteur.)

Bijlage 6: Vragenlijst Beleving en Beoordeling van de Arbeid (VBBA)

De onderverdeling van de thema's en schalen van de VBBA is hieronder zichtbaar. In de rechter vier kolommen ziet u welke schalen en thema's opgenomen zijn per onderdeel van de VBBA. In paragraaf 3.1.5 is beschreven hoe de VBBA onderverdeeld is in drie stukken: de VBBA-kern, VBBA-RI&E en de Monitor Werkdruk en Werkstress.

THEMA	SCHAAL	UITGEBREID	RI&E	KERN	MONITOR
<i>OORZAKEN</i>					
taakeisen	werktempo en werkhoeveelheid	X	X	X	X
	emotionele belasting	X	X	X	X
	lichamelijke inspanning	X	X	X	
	geestelijke belasting	X	X		
veelzijdigheid	afwisseling in het werk	X	X	X	X
	leermogelijkheden	X	X	X	
regelmogelijkheden	zelfstandigheid in het werk	X	X	X	X
	inspraak	X	X	X	
	contactmogelijkheden	X	X		
sociaal-organisatorische aspecten	relaties met collega's	X	X	X	
	relaties met directe leiding	X	X	X	X
	problemen met de taak	X	X		
	onduidelijkheid over de taak	X	X		
	verandering in de taak	X	X		
	informatie	X	X		
arbeidsvoorwaarden	toekomstonzekerheid	X	X	X	
	beloning	X	X		
	loopbaanmogelijkheden	X	X		
<i>GEVOLGEN</i>					
welbevinden	plezier in het werk	X	X	X	X
	betrokkenheid bij de organisatie	X	X	X	
	verandering van baan	X	X		
spanning	herstelbehoefte	X	X	X	X
	piekeren	X	X	X	
	emotionele reacties tijdens het werk	X			
	vermoeidheid tijdens het werk	X			
	slaapklachten	X			

Tabel 3 de VBBA indeling (bron: Van Veldhoven et al., 2002:7)

Bijlage 7: Drie schalen van Spector

Hieronder zijn de drie schalen van Spector vertaald te zien.

Hoe vaak is het moeilijk of onmogelijk om je functie uit te voeren vanwege...?	Minder dan een keer per maand of nooit	Een of twee keer per maand	Een of twee keer per week	Een of twee keer per dag	Meerdere malen per dag
1. Slecht materiaal of voorraden					
2. Organisatorische regels en procedures					
3. Collega's					
4. Leidinggevende(n)					
5. Gebrek aan materiaal of voorraden					
6. Onvoldoende training					
7. Onderbrekingen door anderen					
8. Gebrek aan informatie over de taakuitvoering					
9. Tegenstrijdige taakeisen					
10. Onvoldoende hulp/steun door anderen					
11. Incorrecte instructies					

Tabel 4 Organizational Constraints Scale (Bron: Spector & Jex, 1998. Bewerking auteur.)

	Nooit	Zelden	Soms	Redelijk vaak	Zeer vaak
1. Hoe vaak raak je in discussie met collega's?					
2. Hoe vaak schreeuwen collega's naar je op het werk?					
3. Hoe vaak zijn collega's onbeleefd tegen je?					
4. Hoe vaak doen collega's vervelend tegen je?					

Tabel 5 Interpersonal Conflict At Work Scale (Bron: Spector & Jex, 1998. Bewerking auteur.)

	Minder dan een keer per maand of nooit	Een of twee keer per maand	Een of twee keer per week	Een of twee keer per dag	Meerdere malen per dag
1. Hoe vaak moet je erg snel werken?					
2. Hoe vaak moet je erg hard werken?					
3. Hoe vaak heb je te weinig tijd voor je werk?					
4. Hoe vaak is er erg veel werk te doen?					
5. Hoe vaak moet je meer werk doen dan dat je aan kan?					

Tabel 6 Quantitative Workload Inventory (Bron: Spector & Jex, 1998. Bewerking auteur.)

Bijlage 8: Toetsingslijst Mens en Organisatie (TOMO)

De inhoud van de TOMO bestaat uit de volgende categorieën (Gaillard, 1996).

1. Taakeisen

- *Arbeidsinhoud*: monotone arbeid, volledigheid van de functie, kortcyclische arbeid, werk vormt al dan niet een afgerond geheel.
- *Taakbelasting*: overbelasting (tijdsdruk), overbelasting (nauwkeurig, ingespannen werk), onderbelasting, emotionele belasting.
- *Verantwoordelijkheid*: onvoldoende verantwoordelijkheid, te veel verantwoordelijkheden, onduidelijke taakeisen, tegenstrijdige taakeisen.
- *Kennis en vaardigheden*: (intellectuele) overcapaciteit, (intellectuele) ondercapaciteit.

2. Arbeidsverhoudingen

- *Functionele contacten*: werkoverleg, functionele ondersteuning, medewerking.
- *Informele contacten*: mogelijkheid informele contacten, onderlinge sfeer.
- *Directe leiding*: rekening houden met de mening van de werknemer, ondersteuning, op de vingers kijken, waardering werk door chef.
- *Persoonlijke integriteit*: ruimte, privacy, discriminatie, ongewenste intimiteiten.

3. Arbeidsvoorwaarden

- *Beloning*: relatieve hoogte salaris, beloningsdifferentiatie, waardering werk door organisatie/maatschappij.
- *Secundaire arbeidsvoorwaarden*: recreatievoorzieningen, andere voorzieningen.
- *Werk- en rusttijden*: dienstroosters, werktijden, rustpauzes.
- *Loopbaan*: loopbaanmogelijkheden of gebrek eraan, loopbaangesprekken, beoordelingssysteem, zekerheid over de baan.

4. Regelruimte

- *Taakinhoud*: wijze van werken, werktempo, storingen buiten de werknemer om, problemen oplossen.
- *Omgeving*: fysieke bewegingsvrijheid, werkplekinrichting en omgeving, korte pauzes, contacten met collega's.
- *Organisatie*: werkoverleg, werktijden en roosters, loopbaan.
- *Informatie*: terugkoppeling, informatie.

5. Arbeidsomstandigheden

- *Algemene voorzieningen*: sanitaire voorzieningen, kantine, EHBO-voorzieningen, veiligheid.
- *Verlichting*: daglicht, werkplekverlichting.
- *Fysieke factoren*: lawaai, stank.
- *Lichamelijke belasting*: lichaamshouding, hurken, tillen.
- *Klimaat*: comfortproblemen, temperatuur, ventilatie, tocht.
- *Werkplekinrichting*: beschikbare ruimte en hulpmiddelen, werkhouding, kwaliteit beeldschermen.

Bijlage 9: Artikelen

Werkgever moet betalen na burn-out

Mensen die door hun drukke baan een burn-out krijgen, hebben recht op een schadevergoeding van hun werkgever. Dat blijkt uit een uitspraak van de kantonrechter in Heerlen.

De rechter heeft een schadevergoeding toegekend aan een servicemonteur, die acht jaar lang extreem lange werkweken maakte bij een broodfabriek. De man kon ook 's avonds en 's nachts worden opgeroepen en moest dan de volgende dag gewoon weer op zijn werk komen. Het is de eerste keer dat er een schadevergoeding aan een werknemer met burn-outklachten is toegekend. Tot nu toe ging het steeds om zogenoemde 'juridische schikkingen', waarbij de werkgever in kwestie een rechtszaak kon voorkomen door de gedupeerde een bepaald bedrag aan smartengeld aan te bieden. De kans is hierbij aanwezig dat dit een lager bedrag is dan de rechter in deze zaak zal vaststellen.

Over de hoogte van het schadebedrag wordt nog geprocedeerd. Volgens de advocaat van de servicemonteur, Thomas van den Beld, kan zijn cliënt enkele tonnen tegemoet zien. Het Bureau Beroepsziekten van de FNV, dat de monteur juridische bijstand verleende, is blij met de uitspraak. Directeur Jan Warning van Bureau Beroepsziekten, denkt dat het vonnis goed van pas kan komen bij dertig andere zaken die het bureau heeft lopen.

Evert Verhulp, hoogleraar arbeidsrecht aan de Universiteit van Amsterdam, meent dat de gerechtelijke uitspraak goede aanknopingspunten voor andere burn-outpatiënten. In ons land lijden 700.000 mensen aan het syndroom. Dat blijkt uit cijfers van Bureau Statistiek. Verhulp: "Wanneer je kunt aantonen dat er sprake is van langdurige overbelasting waarvan de werkgever redelijkerwijs kon verwachten dat het tot schade zou leiden, biedt dit vonnis goede mogelijkheden."

Bron: <http://www.fnv.nl/helpjezelf/arbeid/nieuws/uitspraakoverburnout.asp> (18-1-2007)

Bron: NRC Handelsblad (8-5-2007)