

De beleving van arbeid in België: stand van zaken op basis van de VBBA

Reeds sinds eind 1999 worden er in België gegevens verzameld over de beleving van arbeid aan de hand van de VBBA: de Vragenlijst voor de Beleving en Beoordeling van Arbeid (Van Veldhoven, 1996). Het vroegere Nationaal Onderzoeksinstituut voor Arbeidsomstandigheden (NOVA), nu DIOVA,¹ verwerkte bijna 30 000 dergelijke vragenlijsten uit ongeveer 300 bedrijven in Vlaanderen, Brussel en Wallonië. Dit biedt de unieke mogelijkheid om een stand van zaken op te maken: hoe beleeft de 'DIOVA-Belg' zijn of haar werk?

De beleving van arbeid... via de VBBA

Wat omvat de 'beleving van arbeid' precies?

In de volksmond en in de wetenschappelijke literatuur wordt de analyse van de beleving van arbeid meestal gevat onder het paraplu-begrip *stress*. 'Werkstress' wordt daarbij opgevat als de '*psychosociale belasting* die uitgeoefend wordt *door het werk*'. De arbeidssituatie kan immers een aantal belastende factoren bevatten, die het welzijn van de werknemer kunnen bedreigen. Daarmee zijn de twee soorten factoren benoemd, die onlosmakelijk met het stressbegrip verbonden zijn.

Vooreerst zijn er de *oorzaken* van (on)welzijn op het werk. Deze oorzaken worden meestal '*stressoren*' genoemd. Stressoren hebben betrekking op de belastende aspecten van het werk 'op zich': ze verwijzen dus naar de *objectieve* kenmerken van het *werk*, die eigen zijn aan de functie die de werknemer uitvoert. Als het werk meer van dergelijke factoren bevat, dan wordt het als belastender beschouwd. In regel kan men deze stressoren in vier groepen indelen: ar-

beidsinhoud, arbeidsomstandigheden, arbeidsvoorwaarden en arbeidsverhoudingen.

Tegenover deze stressoren in de arbeidssituatie staan de *gevolgen* ervan voor de individuele werknemer: de '*stressreacties*' (ook wel eens '*strains*' genoemd). Wanneer een specifieke arbeidssituatie belastend is, dan uit dit zich in een verlaging van het welzijn van de werknemer die dit werk uitvoert.

Kwalitatief minder goed werk voelt immers minder goed aan. In de literatuur onderscheidt men diverse mogelijke stressreacties. De meest bekende zijn wellicht de arbeidstevredenheid, herstelbehoeften en 'burn-out' (hoofdzakelijk emotionele uitputting, omdat het werk te veel (emotionele of mentale) energie vergde van de werknemer). Naast deze welzijnsaspecten kan men tevens kijken naar psychosomatische indicatoren, zoals lichamelijke spanning en slaapproblemen.

De VBBA meet zowel stressoren als stressgevolgen

Stressoren

De vier deelaspecten van de arbeidssituatie (de '4 A's') die als stressoren in aanmerking kunnen komen, worden vrij volledig afgedekt met niet minder dan negentien schalen.

De *arbeidsinhoud* wordt in de VBBA gemeten aan de hand van acht verschillende dimensies: afwisseling in het werk, leermogelijkheden, zelfstandig-

heid in het werk, inspraak, onduidelijkheid in het werk, veranderingen in het werk, informatie over de taak en problemen met de taak.

De *arbeidsomstandigheden* worden met vier schalen in kaart gebracht: werktempo en werkhoeveelheid, emotionele belasting, geestelijke belasting en lichamelijke belasting.

Drie schalen inventariseren de *arbeidsvoorwaarden*: appreciatie van de beloning, loopbaanmogelijkheden en toekomstzekerheid.

De *arbeidsverhoudingen* worden ten slotte met vier schalen geïnventariseerd: relaties met collega's, relaties met de directe leiding, contactmogelijkheden en communicatie in het bedrijf.

Gevolgen van stress

Tegenover deze grote hoeveelheid stressoren, staan acht schalen die diverse stressgevolgen of stressreacties meten. Deze kunnen op hun beurt in twee dimensies worden ingedeeld.

Een eerste dimensie heeft betrekking op het *welbevinden*. Centraal in deze dimensie staat de schaal

plezier in het werk. Deze welzijnsindicator staat dicht bij de variabele arbeidstevredenheid. Naast deze kernvariabele worden nog twee gevolgen ervan gemeten: de *betrokkenheid bij de organisatie* en de intentie om te *veranderen van baan*.

Een tweede dimensie heeft betrekking op *spanning* die veroorzaakt wordt door het werk. Dergelijke spanning wordt in het dagelijkse taalgebruik wel eens als synoniem gebruikt voor 'werkstress'. Deze dimensie wordt met vijf schalen geoperationaliseerd: herstelbehoefte, piekeren, slaapkwaliteit, vermoeidheid tijdens het werk en emotionele reacties tijdens het werk.

Wie werd onderzocht?

In deze bijdrage rapporteren we resultaten die betrekking hebben op 28 913 respondenten. Allen namen deel aan een bedrijfsonderzoek, waarbij ze de VBBA schriftelijk invulden. De kenmerken van de respondenten werden opgenomen in tabel 1. De gemiddelde leeftijd van de respondenten is 38 jaar (std=8,8).

Tabel 1.

Beschrijving van de steekproef naar achtergrondkenmerken (in %).

Sector		Opleidingsniveau	
voeding en textiel	20,5	lager onderwijs niet volledig beëindigd	0,6
industrie	34,1	lager onderwijs	4,8
dienstverlening	19,7	lager secundair beroepsonderwijs	7,0
overheid	16,2	lager secundair technisch onderwijs	6,0
gezondheidszorg	9,5	lager algemeen secundair onderwijs	4,5
Taal		hoger secundair beroepsonderwijs	8,8
nederlands	75,9	hoger secundair technisch onderwijs	13,3
frans	24,1	hoger algemeen secundair onderwijs	10,4
Contract		hoger onderwijs van het korte type (2-3j)	23,1
vast contract	91,6	hoger onderwijs van het lange type (4-5j)	5,2
tijdelijk contract	5,7	universitair onderwijs	11,4
ander soort contract	2,7	post-universitair onderwijs	2,1
Geslacht		Dienstsoort	
vrouw	49,4	dagdienst	72,1
man	50,6	ploegendienst	20,1
		onregelmatige dienst	5,9
		nachtdienst	1,9

Uit tabel 1 blijkt duidelijk dat de steekproef niet representatief is voor de Belgische beroepsbevolking. We verwachten in deze studie wellicht eerder een overschatting van stressoren en stressreacties dan een onderschatting.

Hoe beleven werknemers in België hun werk?

Welke stressoren ervaart men op het werk?

Arbeidsinhoud

De respondenten ervaren weinig problemen met het werk (rolconflicten) of met veranderingen in hun werk. Hun werk bevat tevens weinig onduidelijkheden. Hun werk is vrij afwisselend, ze kunnen vrij zelfstandig werken, hun werk houdt leer- en feedbackmogelijkheden in en ze hebben een zekere inspraak in hun werk en organisatie. Dit laatste aspect scoort wel het laagste van alle beoordeelde aspecten.

Arbeidsomstandigheden

Opvallend is vooreerst dat het werk gemiddeld genomen vrij vaak als geestelijk belastend wordt ervaren. De emotionele en vooral de lichamelijke belasting ligt daarentegen eerder laag. Dit laatste is wellicht niet verrassend, vermits deze aspecten waarschijnlijk typisch zijn voor bepaalde functiegroepen en sectoren. Wat het werktempo en de werkhoeveelheid betreft scoren de respondenten tussenin.

Arbeidsvoorwaarden

We stellen een matige appreciatie van de beloning vast. Deze wordt echter gecombineerd met de vaststelling dat men 'soms' onzeker is over de toekomst, terwijl men voor zichzelf tevens 'soms' loopbaanmogelijkheden ziet in het bedrijf.

Arbeidsverhoudingen

De relaties met de collega's en met de leidinggevenden worden als vrij positief beoordeeld. Het

werk blijkt gemiddeld genomen wel contactmogelijkheden in te houden. De beoordeling van de mate waarin het bedrijf voldoende communiceert ligt iets lager, al ligt ze nog steeds tussen 'vaak' en 'soms'.

Hoe wordt het werk beleefd (stressgevolgen)?

Het *welbevinden* op het werk is gemiddeld genomen vrij hoog. Zo ervaren de respondenten duidelijk plezier in hun werk, terwijl ze zich 'vaak' betrokken voelen bij de organisatie, en evenmin de intentie vertonen om van baan te veranderen. Ook wat *spanning* betreft, lijkt het beeld vrij rooskleurig. De respondenten ervaren meestal geen herstelbehoefte en geven aan dat ze meestal niet piekeren over hun werk, zich niet vermoeid voelen tijdens het werk, en weinig negatieve emotionele reacties vertonen tijdens het uitoefenen van het werk.

Accentverschillen bij specifieke categorieën?

Het globale beeld dat uit het voorgaande naar voor komt, is vrij gunstig. Zo wordt een eerder hoog niveau van welzijn op het werk gecombineerd met een eerder laag niveau van spanning. Ook inzake stressoren springt enkel de hoge geestelijke belasting in het oog. Deze globale beoordeling verschilt echter in zekere mate in functie van de achtergrondkenmerken van de respondenten. Daarom werd een bivariate analyse uitgevoerd tussen de diverse schalen van de VBBA en zeven kenmerken van de respondenten: hun geslacht, leeftijd, opleidingsniveau, hun dienstrooster (arbeidstijden), hun contract, en twee kenmerken van hun bedrijf: de ondernemingsgrootte en de sector.

Er komen geen erg grote verschillen naar voor tussen beide *geslachten*. Wat stressoren betreft ervaren mannen meer problemen met de taak (rolconflicten), terwijl vrouwen minder loopbaanmogelijkheden en minder contactmogelijkheden krijgen in hun werk. Mannen scoren wat lager dan vrouwen inzake plezier in hun werk. Vrouwen scoren dan weer wat hoger inzake twee spanningsklachten: ze ervaren een hogere herstelbehoefte en piekeren meer over hun werk.

De verschillen naar *leeftijdscategorie* zijn duidelijk talrijker. Inzake de meeste aspecten van de arbeidsinhoud scoren de jongeren (-25 jaar) duidelijk slechter: ze ervaren minder afwisseling in het werk, minder leermogelijkheden, minder autonomie (zelfstandigheid) en minder inspraakmogelijkheden. Ze combineren deze lagere scores met een minder gunstige perceptie van hun toekomstperspectief. Wellicht is het dan ook niet verrassend dat de jongeren vaker wensen te veranderen van baan in de toekomst, terwijl ze iets minder betrokken zijn bij de organisatie. De oudste leeftijdsgroep (na 50 jaar) legt een duidelijk ander accent. Zij scoren negatiever inzake de emotionele en geestelijke belasting in hun werk en signaleren meer problemen inzake veranderingen in hun taken. De ouderen signaleren tevens beperktere loopbaanmogelijkheden. Deze hogere scores inzake stressoren vertalen zich in meer spanning: ze scoren hoger wat herstelbehoefte en piekeren betreft.

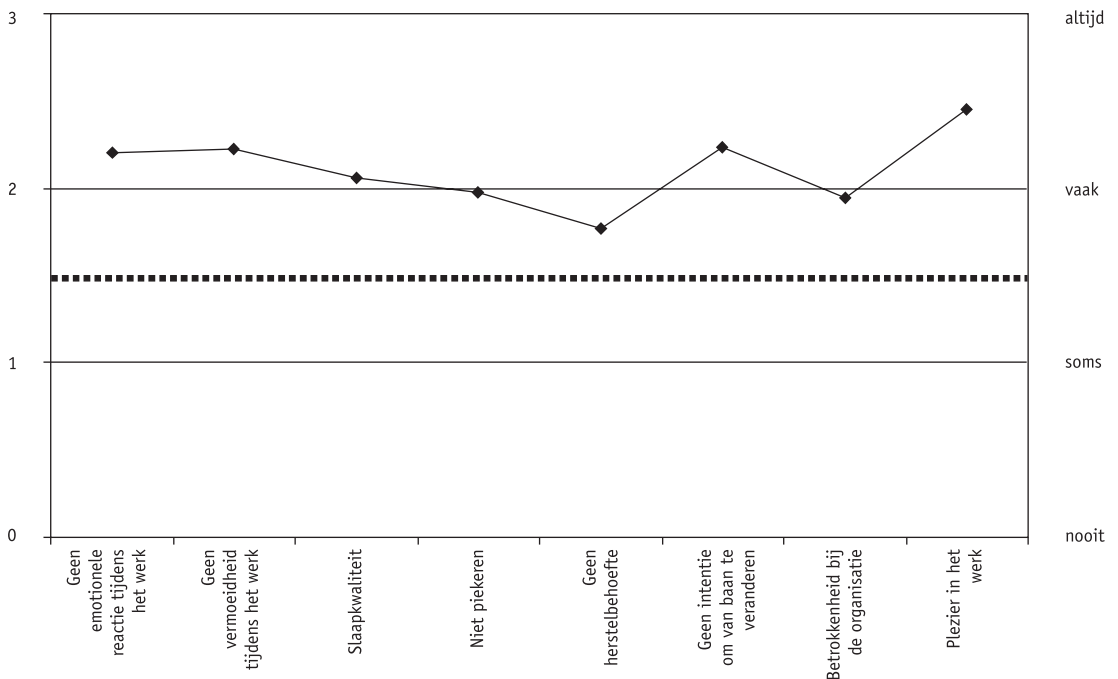
Ook naar *opleidingsniveau* komt een vrij gediversifieerd beeld naar voor. De laagst geschoolden ge-

ven aan dat hun werk vrij typische stressoren bevat. Hun werk is lichamelijk meer belastend, en heeft een minder gunstige arbeidsinhoud. Het is immers minder afwisselend, biedt minder leermogelijkheden, en biedt minder mogelijkheden tot autonomie (zelfstandigheid) en inspraak. Deze beperktere arbeidsinhoud wordt gekoppeld aan minder gunstige arbeidsvoorwaarden: hun toekomstzekerheid, loopbaanmogelijkheden en appreciatie van de beloning ligt lager. Het is dan wellicht niet verwonderlijk dat ze minder plezier ervaren in hun werk, terwijl ze een lagere slaapkwaliteit vertonen. De hoger opgeleiden vertonen een heel ander patroon. Zij geven vooral aan dat hun werktempo en -hoeveelheid erg hoog ligt, en dat hun werk een hogere geestelijke en emotionele belasting inhoudt. Deze hogere scores inzake arbeidsomstandigheden vertalen zich in méér piekeren en in een hogere intentie om van baan te veranderen.

De *arbeidstijden* blijken tevens sterk samen te gaan met verschillen in arbeidssituatie (stressoren) en in de beleving ervan (stressreacties). Werk in dag-

Figuur 1.

Beoordeling van de schalen die peilen naar stressgevolgen (gemiddelden op een 4-puntenschaal).



Bron: DIOVA/VBBA.

dienst scoort over quasi de hele lijn gunstiger dan werk in daarvan afwijkende dienstroosters. Vooral ploegenarbeid en nachtarbeid scoren slechter. Ploegenarbeiders vertonen daardoor minder plezier in het werk en meer problemen met hun slaapkwaliteit. Werknemers met onregelmatige werkuren scoren vooral hoger inzake spanning: ze piekeren vaker over hun werk en vertonen een hogere herstelbehoefte.

Naar *arbeidscontract* komen er enkele interessante verschillen naar voor, die suggereren dat vast werk niet noodzakelijk beter van kwaliteit is dan tijdelijk werk. Werknemers met een vast contract worden duidelijk méér belast: hun werkdruk (tempo en hoeveelheid) ligt hoger, en hun werk is meer belastend op geestelijk en emotioneel vlak. Tevens ervaren ze meer problemen met hun taak (rolconflicten) en met veranderingen in hun werk. De werknemers met een vast contract piekeren ook meer over hun werk. Ook tijdelijken worden echter aan specifieke stressoren blootgesteld: hun werk is minder afwisselend en het bevat meer onduidelijkheden (rolambigüiteit). Hun toekomstzekerheid is lager en ze vertonen een hogere intentie om van baan te veranderen.

Naar *bedrijfsgrootte* komen er niet erg veel verschillen naar voor en het patroon is tevens vrij grillig en moeilijker interpreteerbaar. De *sector* waarin men werkt brengt dan weer duidelijke accenten aan. De industriële sector (vooral voeding en textiel) wordt gekenmerkt door de aspecten die reeds bij de lager geschoolden naar voor kwamen: meer lichamelijke belasting, een minder gunstige arbeidsinhoud, minder zekerheid over de toekomst, en minder contactmogelijkheden in het werk. Zij vertonen minder plezier in het werk, een hogere herstelbehoefte en een slechtere slaapkwaliteit. De dienstensector wordt vooral gekenmerkt door een hogere geestelijke belasting. Werknemers in deze sector zijn minder betrokken bij hun organisatie en vertonen tevens een hogere verlooptentive. De overheidssector scoort lager inzake aspecten van de arbeidsvoorwaarden. Deze werknemers ervaren minder loopbaanmogelijkheden, en vertonen een lagere appreciatie van hun beloning. De gezondheidssector sluit hier wat loopbaanmogelijkheden betreft bij aan, doch legt daarbij nog een extra accent: zij vertonen de hoogste emotionele belasting.

Hiermee is niet alles gezegd...

Wanneer we de resultaten van deze exploratie overzien, dan ontstaat de indruk dat het allemaal wel meevalt met de 'stress op het werk'. Gemiddeld genomen valt enkel de emotionele belasting van het werk op. Echt opvallende andere problemen worden eigenlijk niet gesignaleerd. Stressreacties blijven dan ook uit: gemiddeld genomen beleeft de DIOVA-Belg vrij veel plezier aan het werk, heeft hij/zij 'soms' nood aan herstel na het werk, en piekert deze 'soms', maar zijn of haar slaap heeft er gemiddeld niet onder te lijden.

Deze globale tendensen worden al wat genuanceerd wanneer de verschillen tussen diverse categorieën onder de loep worden genomen. Daaruit blijkt dat er zich toch wel opvallende verschillen voordoen naar bijvoorbeeld leeftijd en opleidingsniveau, terwijl het werk in sectoren tevens eigen accentverschillen in stressoren en beleving met zich mee brengt.

Maar de belangrijkste kanttekening die we bij onze eigen resultaten willen zetten, is dat een 'absolute' interpretatie van de resultaten niet noodzakelijk alles zegt wat er te zeggen is. De gemiddelden die we hier bespraken suggereren dat men 'soms' blootgesteld wordt aan bepaalde stressoren. Hoe problematisch is het echter om 'soms' geconfronteerd te worden met deze aspecten van het werk? Uit analyses via latente klassenmodellen, waarvan de logica eerder in dit tijdschrift werd voorgesteld (Notelaers & Hoedemakers, 2002, pp. 220-225), blijkt dat een gemiddelde score niet per sé als 'goed' mag worden beschouwd. Uit het latente clustermodel van herstelbehoefte blijkt dat het gemiddelde voor het merendeel van de respondenten eveneens een signaal kan zijn voor problemen: 'ik ben op het einde van de werkdag uitgeput'... en... 'ze moeten me dan even gerust laten'. De fundamentele vraag die zich stelt is dan ook dat we voorlopig de kritische waarden of grenswaarden van de diverse schalen niet kennen: vanaf welke score inzake bijvoorbeeld herstelbehoefte wordt men ziek van het werk? Net zomin weten we hoe emotioneel belastend het werk mag zijn vooraleer de werknemers gezondheidsproblemen ontwikkelen. Zolang een dergelijke validering nog niet ten gronde is verricht, blijft het moeilijk om de band tussen een risico-inventarisatie aan de hand van vragenlijstonder-

zoek en effectieve gezondheidsrisico's hard te maken.

*Guy Notelaers
Hans De Witte
Departement Psychologie
Onderzoeksgroep voor Stress, Gezondheid & Welzijn
K.U. Leuven*

Noot

1. DIOVA staat voor 'Directie Onderzoek Verbetering Arbeidsomstandigheden'.

Bibliografie

- Van Veldhoven M. (1996). *Psychosociale arbeidsbelasting en werkstress*. Lisse: Swets & Zeitlinger.
- Notelaers, G. & Hoedemakers, C. (2002). Uitgeperste jongeren, uitgebluste ouderen. *Over.Werk*, 12 (2), pp. 220-225.

Boeiend maar vermoeiend

Werkdruk en stress in Vlaamse hogescholen

Bamps, H. & Janssens, F. (2004). *Werkdruk en stress in Vlaamse hogescholen*. STV-Innovatie & Arbeid, Brussel.

Het hogescholenlandschap is de laatste jaren voortdurend in beweging. Fusies, onderwijskundige vernieuwingen, hervormingen in functie van de Europese context, enzovoort volgen mekaar op. Aan het personeel worden steeds hogere eisen gesteld door de overheid, de hogeschooldirecties én de studenten. Maar hoe zit het met de docenten en lectoren? Is het allemaal niet te veel? Zijn ze nog gemotiveerd? Het onderzoek is gebaseerd op een schriftelijke bevraging van het personeel van de 22 Vlaamse hogescholen in januari 2003, met in begrip van een aantal schalen uit de Vragenlijst ter Beoordeling en Beleving van de Arbeid (VBBA). De respons bedroeg 71%.

Bij de docenten en lectoren in de Vlaamse hogescholen heeft 42,9% psychische vermoeidheidsproblemen, 8,7% is zelfs acuut psychisch vermoeid. Met meer dan vier op tien psychisch vermoeide en bijna één op tien 'overspannen' lectoren en docenten, kan je zonder meer spreken van een alarmerende situatie.

Deze hoge cijfers zijn voor een belangrijk deel te wijten aan de druk van continue veranderingen en (mede als gevolg daarvan) de hoge taakbelasting. Achter de gemiddelden op sectorniveau gaan echter grote verschillen tussen departementen schuil. Zo blijkt dat waar docenten in een normale semesterweek gemiddeld 44,6 uur (omgerekend naar fulltime eenheden) met hun opdracht bezig zijn, dit op departementsniveau varieert van 33,4 tot 55,2 uur per week. Die taakbelasting speelt samen met de manier waarop het departement veranderingen aanpakt en de wijze waarop taken verdeeld en ingevuld worden, duidelijk een rol. Vanuit het oogpunt van preventie van psychische vermoeidheidsklachten is het dus belangrijk ervoor te zorgen dat het personeel zijn opdrachten gedaan krijgt binnen een redelijke werkweek, dat men de taken duidelijk afbakent en evenwichtig verdeelt en dat veranderingen niet overhaast worden doorgevoerd. Opvallend blijft wel het feit dat de departementen die dit reeds doen toch nog steeds beduidend slechtere scores laten optekenen dan de NOVA-VBBA-referentie voor de beroepsbevolking. Dit geeft aan dat departementen wel degelijk een verschil kunnen maken maar niet 'het' verschil. Er is duidelijk sprake van een probleem op sectorniveau.

Naast de vraag in welke mate het hogeschoolpersoneel psychisch vermoeid is, werd ook onderzocht in welke mate men nog plezier beleeft aan zijn job. Hier blijken de cijfers beduidend beter dan de NOVA-VBBA-referentie voor de beroepsbevolking. Bij de docenten en lectoren in de hogescholen heeft 15,6% motivatieproblemen, slechts 2,6% van hen is ernstig gedemotiveerd. Ondanks het vermoeiende van de job, blijft men over het algemeen toch sterk geboeid door de job. Maar ook hier zijn er weer grote verschillen tussen departementen. Zo zijn er departementen die, ondanks het vrij gunstige sectorgemiddelde, toch slechter scoren dan de NOVA-VBBA-referentie. Opnieuw blijken de verschillen voor een stuk terug te voeren tot verschillen in taakinfillingsbeleid en de wijze waarop men veranderingen aanpakt. Maar daarnaast zijn ook de wijze waarop en de mate waarin het overleg in een departement wordt georganiseerd, evenals het personeelsbeleid, van cruciaal belang voor het plezier dat de docenten en lectoren aan hun job beleven.

Het beleid in hogescholen en departementen heeft duidelijk zijn weerslag op de motivatie en psychische vermoeidheid van het personeel. Maar omgekeerd bepaalt het stresspeil bij docenten en lectoren ook of de dagelijkse organisatie in het departement gesmeerd loopt of vierkant draait – zo blijkt uit cijfers over ziekteverzuim en personeelsverloop. Ook in hogescholen is een stresspreventiebeleid dus geen luxezaak, maar een kwestie van duurzaam én efficiënt management.

*Hadewych Bamps
Frank Janssens
STV-Innovatie & Arbeid*