



WORK EXPERIENCE PROFILE

VANDERHEK | METHODOLOGISCH ADVIESBUREAU

Werkstress is een verschijnsel dat al jaren sterk de aandacht trekt. Statistieken van ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid geven aan dat zo'n 28% gebaseerd is op psychische gronden. In Nederland is het, zoals in de rest van de Europese Unie, inmiddels verplicht om risicofactoren voor welzijn en gezondheid in de werkomgeving in kaart te brengen, zodat er vroegtijdig kan worden ingegrepen. Een van de risicofactoren die gezondheid en welzijn ernstig kunnen schaden is stress.

De Work Experience Profile (WEP) is een vragenlijst - gebaseerd op een integratief stressmodel van Cooper - waarin het belang van de transactie tussen persoon en omgeving in verband gebracht wordt met het ontstaan en de ontwikkeling van stress.

De vragenlijst richt zich op de organisatie, de persoon, de sociale omgeving en de stresseffecten. Wat de een als positief ervaart kan voor een ander zeer stressvol zijn.



Uitgangspunten WEP

- ✓ Individuen zijn in staat bronnen van stress, interveniërende factoren en de effecten van stress te herkennen.
- ✓ Men kan hierover een subjectieve zelfrapportage geven.
- ✓ De zo verkregen informatie kan omgezet worden in een praktisch actieplan voor verandering en verbetering.

Dit brengt de WEP in beeld:

Bronnen van stress

De lijst meet een breed scala van mogelijke oorzaken van stress. Stressbronnen zijn in het dagelijks leven eigenlijk overal aanwezig. Individuen vertonen verschillende emotionele reacties op deze stressbronnen, omdat ze een subjectieve inschatting van de situatie maken waarin de stressbron zich voordoet. Een stressbron zal dus alleen tot stressklachten leiden indien een persoon de situatie ook als stressvol interpreteert.

In de vraagstelling wordt daarom niet uitgegaan van waarneembare stressbronnen (Heeft u teveel werk?) maar wordt gevraagd in hoeverre men hinder ondervindt van een bepaalde situatie binnen het werk. Bijvoorbeeld: "Heeft u de afgelopen drie maanden hinder ondervonden door het hebben van teveel werk".

Een situatie wordt als een stressbron beschouwd, wanneer iemand aangeeft er daadwerkelijk hinder van te ondervinden.



Coping stijlen

Of stressvolle situaties ook daadwerkelijk negatieve effecten hebben op psychisch welzijn, sociaal functioneren en lichamelijke gezondheid, hangt af van de wijze waarop mensen zich in moeilijke situaties trachten te handhaven.

Onder coping verstaan we technieken, gedragswijzen en strategieën die mensen gebruiken om stress te reduceren of om stress beheersbaar en hanteerbaar te maken.

De WEP bevat vragen over drie soorten coping stijlen:

- ✓ *Oplossingsgerichte coping*: gedrag dat er op gericht is om de problemen op te lossen. Bijvoorbeeld: Ik ga doelgericht te werk om een probleem op te lossen.
- ✓ *Emotie regulerende coping*: berust op het uiten van emoties en daardoor het verminderen van de intensiteit van emoties. Bijvoorbeeld: Ik laat merken als ik ergens mee zit.
- ✓ *Afleiding*: er op gericht om problemen (tijdelijk) te vergeten of te vermijden. Bijvoorbeeld: Ik ga door alsof er niks gebeurd is.

De effectiviteit van coping stijlen is sterk afhankelijk van de specifieke situatie. Oplossingsgerichte coping kan bijvoorbeeld een goede manier zijn om met stressvolle situaties om te gaan, mits de persoon mogelijkheden heeft om zijn of haar eigen werkomstandigheden te veranderen. In dat geval zal coping het gevoel van controle vergroten en waarschijnlijk een positief effect hebben. Biedt de werkomgeving echter geen mogelijkheden tot verandering dan kan het beter zijn om afleiding te zoeken. In dat geval zal oplossingsgerichte coping eerder frustreren, wat weer stressklachten kan veroorzaken.

Type-A kenmerken

Binnen deze categorie wordt het construct van type-A gedrag in kaart gebracht. Type-A gedrag wordt geacht te zijn gerelateerd aan een hogere stressgevoeligheid, die tot ernstige gezondheidsklachten zoals hartziekten kan leiden. Type-A gedrag is een gedragsstijl die zich kenmerkt door gejaagdheid, ambitie, gedrevenheid, prikkelbaarheid, agressie en een neiging de omgeving te controleren en te domineren. Onderzoek laat echter zien dat niet het gehele construct type-A gedrag stressgevoeligheid verhoogt, maar dat dit vooral geldt voor de aspecten gejaagdheid en ongeduld. De items van type-A gedrag welke door de WEP worden gemeten richten zich dan ook met name op deze elementen van dit construct.

Eigen invloed op gebeurtenissen in het leven

De "locus of control" theorie beschrijft aan welke invloed mensen de oorzaak van gebeurtenissen toeschrijven.

Personen met een interne beheersingsoriëntatie zijn geneigd de verantwoordelijkheid voor het verloop van gebeurtenissen aan zichzelf toe te schrijven (eigen invloed). Het idee is dat hoe meer controle deze individuen denken te hebben over de dingen die hen aangaan, hoe minder stress zij ervaren. Een gevolg is dat zij zichzelf over het algemeen in staat achten veranderingen in situaties aan te brengen wanneer zij dit nodig vinden.

Personen met een externe beheersingsoriëntatie schrijven daarentegen het verloop van gebeurtenissen eerder toe aan factoren buiten zichzelf. Dit kunnen belangrijke anderen zijn (de baas, de directie, de politiek), maar ook het noodlot of het toeval. Deze mensen kunnen zich vervolgens machteloos voelen en niet in staat om adequaat om te gaan met stress. Dat geldt vooral in situaties die gekenmerkt worden door onzekerheid en ambiguïteit. Als aan "externals" moeilijk haalbare eisen worden gesteld, kan dit gevoelens van hulpeloosheid versterken, waardoor de arbeidssatisfactie vermindert en de kans op gezondheidsklachten toeneemt.





Eigenschappen

Of iemand een situatie als stressvol ervaart wordt mede bepaald door individuele kenmerken. Uit veel onderzoek komt naar voren dat met name neuroticisme (emotionele stabiliteit) en extraversie (naar buiten gerichtheid) correleren met stressgevoeligheid. Iemand met neurotische trekken zal heviger op stressoren reageren dan iemand met een meer stabiele persoonlijkheid. Verder blijkt de dimensie introversie-extraversie de relatie tussen stressoren en effecten te modereren. Omdat deze individuele kenmerken de relatie tussen bronnen van stress en effecten van stress kunnen beïnvloeden bevat de WEP een aantal vragen over persoonlijkheid.

Contacten op het werk

Ook de aanwezigheid van sociale steun is een belangrijke factor in het reduceren of voorkomen van stress. Sociale steun heeft betrekking op de mate waarin relaties met anderen ons helpen het hoofd te bieden aan belastende omstandigheden. Positieve contacten werken vaak als buffer tegen de schadelijke werking van stress, terwijl negatieve contacten juist stress verhogend werken. Onderzoek laat zien dat een afname van sociale steun samenhangt met een toename van gezondheidsklachten en een afname van arbeidssatisfactie. Het is daarom te verwachten dat in een werksituatie waarin men weinig sociale ondersteuning ondervindt sneller stressklachten zullen optreden.

Stressklachten en stressgevolgen

Stress of spanning is een natuurlijke toestand van het lichaam dat aan het werk is om in actie te komen. Na afloop van een stressvolle situatie is een rustperiode nodig, waarin het lichaam zich kan herstellen. Blijft de stressvolle situatie echter bestaan dan krijgt het lichaam niet voldoende hersteltijd en kunnen stressklachten ontstaan, die op den duur chronisch van aard worden. In feite ontstaan stressklachten dus ten gevolge van een verstoring van het evenwicht tussen belasting en belastbaarheid. Chronische stressklachten kunnen op den duur leiden tot ziekte. Men spreekt dan van stressgevolgen.

Betrokkenheid bij het werk

Dit onderdeel meet in welke mate men tevreden is met het werk en de organisatie waarin men werkt. Alhoewel de relatie met werkstress complex is, is het duidelijk dat degenen die stress ervaren ook minder betrokken zijn bij hun werk. Betrokkenheid bij het werk kan daarom gezien worden als een werkhouding die gerelateerd is aan stress.

Toepassing WEP

De WEP geeft informatie over:

- ✓ aspecten van het werk die de werknemer als stressvol ervaart;
- ✓ hoe individuele persoonlijkheid, coping stijlen en sociale steun de ervaring van stress zouden kunnen beïnvloeden; en
- ✓ welke klachten de werknemer op dat moment ondervindt.

De individuele toepassing geeft dus aanknopingspunten voor o.a. psychologen, bedrijfsartsen of bedrijfsverpleegkundigen om de situatie op het werk en het omgaan met stress te bespreken. Dit kan zijn in het kader van preventief onderzoek, maar ook wanneer iemand een hoog ziekteverzuim heeft of zich reeds met stressklachten bij de bedrijfsarts heeft gemeld.





Afname WEP

Het invullen van de vragenlijst duurt maximaal dertig minuten; online of paper & pencil. De cliënt krijgt direct na het invullen de mogelijkheid om online een persoonlijk rapport op te vragen

Bedrijfsarts, counselor etc. kunnen - met inachtneming van de privacy - met behulp van een speciaal online-menu de rapporten van hun cliënten inzien.

Voorbeeld WEP-vragenlijst en WEP-rapport

VRAGEN MET BETREKKING TOT UW WERK

6. Naam bedrijf en locatie _____
Op welke afdeling werkt u? _____
7. Hoeveel jaar werkt u al bij uw huidige bedrijf? _____ jaar
b. Hoeveel jaar bent u werkzaam in uw huidige functie? _____ jaar
8. Heeft u een leidinggevende functie? nee [] 1
ja [] 2
Zo ja, aan hoeveel mensen geeft u leiding? _____
9. Voor hoeveel uur in de week heeft u een aanstelling? _____ uur
b. Soort aanstelling
vaste aanstelling [] 1
tijdelijke aanstelling [] 2
anders [] 3
10. Wordt in uw bedrijf op dit moment gereorganiseerd? nee [] 1
ja [] 2
11. Verandert het product, de dienstverlening of de zorg zoals geleverd door uw afdeling? nee [] 1
ja [] 2
Zo ja,
a. Als hoe zinvol ervaart u deze veranderingen? zeer zinvol [] 1
matig zinvol [] 2
niet zinvol [] 3
b. Denkt u de veranderingen succesvol aan te kunnen? nee [] 1
soms [] 2
ja [] 3
12. Worden naar uw mening medewerkers voldoende betrokken bij aanpassingen van de organisatie? nee [] 1
soms wel, soms niet [] 2
ja [] 3

WAT VINDT U VAN UW WERK?

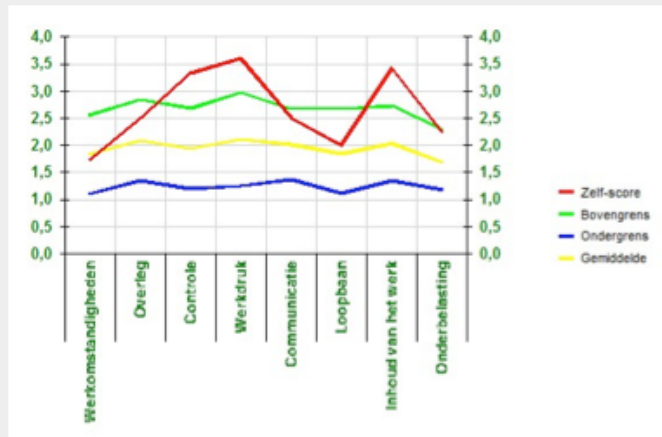
Deze lijst vraagt in hoeverre u tevreden bent met uw werk. Beantwoord de vragen door per vraag steeds het cijfer aan te kruisen dat uw mening het beste weergeeft.

In hoeverre bent u tevreden met de volgende aspecten van uw werk?

- 1 = zeer ontevreden
2 = ontevreden
3 = soms ontevreden, soms tevreden
4 = tevreden
5 = zeer tevreden
- | | | | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 1. Communicatie en de manier waarop binnen uw organisatie met informatie wordt omgegaan | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Het gevoel dat u heeft over hoe u en uw inzet worden gewaardeerd | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Uw huidige loopbaanmogelijkheden | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |



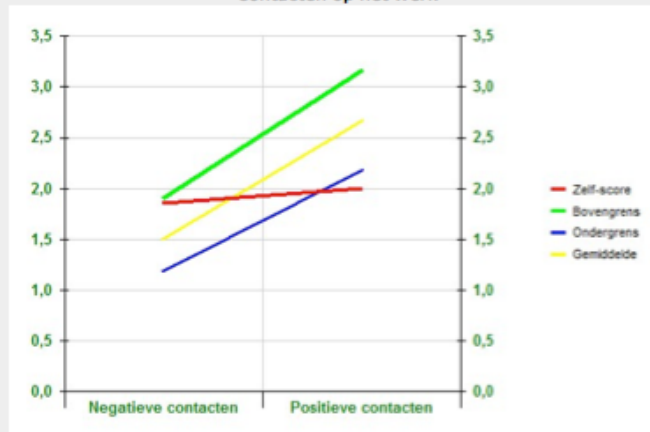
Bronnen van stress op het werk



Werkomstandigheden: het moeten werken onder onprettige omstandigheden, of met teveel mensen in een te kleine ruimte kan stressvol zijn en risico's op het maken van fouten verhogen.
De hoeveelheid stress die u ervaart door slechte werkomstandigheden is vergelijkbaar met de referentiegroep.

Overleg: In het werk is het belangrijk duidelijkheid te hebben, over wat er van u verwacht wordt, wat uw taken zijn. Maar ook het hebben van voldoende werkoverleg is belangrijk om prettig te kunnen blijven werken.
De hinder die ervaart door gebrek aan overleg of duidelijkheid wat betreft taken en verwachtingen is vergelijkbaar met de referentiegroep.

Contacten op het werk



Negatieve contacten: in hoeverre u zich de afgelopen drie maanden niet serieus genomen voelde, onbegrip heeft ervaren of te weinig hulp kreeg vanuit uw werkomgeving.
Het aantal negatieve contacten welke ervaart op uw werk is vergelijkbaar met de scores van de referentiegroep.

Positieve contacten: in hoeverre u de afgelopen drie maanden waardering, vriendelijkheid, begrip en hulp uit uw werkomgeving ontving.
U hebt weinig positieve contacten op uw werk.