Transcriptie

1 Stress, werkstress en werkdruk Jac Christis, 2 april 2014

2 Achtergrond Project Zorgarbeidsinnovatie: samen met teamleiders instrumenten ontwikkeld op gebied van Competentiemanagement Werkdruk (keuzevak onderzoek MiZ) Wat is een praktisch bruikbaar instrument? 2

3 Wetenschappelijke discussies 1. Conceptuele: wat verstaan we onder werkdruk? 2. Theoretische: wat zijn oorzaken en gevolgen van werkdruk? 3. Empirische: hoe kun je dat bewijzen? 4. Praktische: hoe kunnen we de bewezen inzichten gebruiken in toegepast onderzoek (in kader van interventiecyclus): Diagnostisch onderzoek: werkdruk instrument Ontwerpgericht onderzoek Implementatie onderzoek Evaluatie onderzoek 3

4 Definities stress 1. Psychische stress: toestand van emotionele spanning Theorie over emoties (doel incongruente emoties) 2. Mentale stress: toestand van mentale inspanning Theorie over mentale vermoeidheid Onderlinge samenhang 1. Veroorzaken elkaar 2. Gemeenschappelijke bio-fysiologische processen 3. Dezelfde werkgebonden oorzaken 4

5 Emoties Emoties hebben cognitieve, affectieve en conatieve aspecten. Dus oordeel is niet oorzaak, maar aspect van emotie Hond Oordeel: bedreigend Emotie: angst Maar: bang zijn voor X betekent (of is hetzelfde als) X bedreigend vinden Is dan de hond de oorzaak? Wanneer pitbull: ja, want gevaarlijke hond Wanneer poedel: nee (irrationele emotie) Slim organiseren, de organisatie van de organisatie

6 Werkstress Werkstress: werk gerelateerde stress (en niet relatiestress, opvoedingsstress, enzovoort). Heeft vele oorzaken: 1. Werkgebonden oorzaken 2. Persoonsgebonden oorzaken Vergelijk zadelpijn: 100 km fietsen 1. Ligt het aan het zadel: met verkeerd zadel fietsen? 2. Ligt het aan mij: ongetraind 100 km gaan fietsen? In beide gevallen heb ik last van zadelpijn, maar alleen in het eerste geval is het zadel de oorzaak (Beide oorzaken kunnen ook tegelijkertijd aanwezig zijn) 6

7 Zijn er stressbanen? Dezelfde baan is voor de ene persoon een stressbaan en voor de andere persoon een uitdagende baan. Dus: van de baan zelf (onafhankelijk van de persoon die hem uitvoert) kunnen we niet zeggen of het een stressbaan is. Als juist, dan geen advertentie met: voor deze baan vragen we een stressbestendig persoon. Wie heeft gelijk of wat gaat hier fout (vervang baan door pianosonate of rekensom)? 7

8 De vergissing Het verschil tussen twee vragen: 1. Wat maakt de ene pianosonate/rekensom moeilijk en de andere makkelijk? Je vergelijkt dan verschillende pianosonates of rekensommen met elkaar. 2. Wat maakt deze pianosonate/rekensom moeilijk voor de een en makkelijk voor de ander? Je vergelijkt dan verschillende personen en hun vaardigheden met elkaar. Dus: een makkelijke sonate wordt niet moeilijk omdat die door een beginneling gespeeld wordt, alhoewel die makkelijke sonate voor een beginneling heel moeilijk is (en omgekeerd) 8

9 Contrastruimtes Waarom worden zoveel mensen overspannen van hun werk? vervangen door: 1. Waarom wel van dit en niet van dat soort werk: werkgebonden oorzaken/risico s 2. Waarom dit soort mensen wel en dat soort niet: persoonsgebonden oorzaken/risico s Twee soorten oorzaken dus twee soorten beleid: de samenhang tussen causale vragen en schuldvragen 9

10 Risicobenadering Werk/causale criteria Persoon/gedrag Uitkomsten/symptomen Veiligheidsrisico s Veiligheidsgedrag Ongevallen Gezondheidsrisico s Gezondheidsgedrag Ziekte Stressrisico s Copinggedrag Stress Leermogelijkheden Leergedrag Leren 10

11 Conclusies 1. Uitkomsten kunnen nooit de criteria zijn voor het bepalen van risico s (wel aanleiding) 2. Criteria verwijzen naar kenmerken van het werk 3. Zonder risicobegrip ook geen preventief beleid (kerncentrales) 4. Arbo beleidsvolgorde: eerst risico s reduceren en indien onmogelijk (om financiële, technische of andere redenen) dan op personen gericht beleid 5. Wanneer geen risico s en wel problemen, dan op personen gericht beleid 11

12 Reductie complexiteit Stress Werkstress Werkgebonden oorzaken Persoonsgebonden oorzaken 12

13 Werkgebonden oorzaken Je kunt overspannen worden van 1. De aard van je beroep (onderwijskundig beleid) 2. De inhoud en organisatie van je werk (arbeidsorganisatorisch beleid) 3. Het gevoerde personeelsbeleid 4. Je collega s 5. De combinatie van werk en privé Werkdruk: wanneer overspannen door verkeerde inhoud en organisatie van het werk 13

14 Onderwijs, organisatie, personeel Onderwijsbeleid: je profiel Aard eindcompetenties Mate van integreren in thema s en projecten Mate van individualiseren/flexibiliseren curriculum Arbeidsorganisatie: mobiliseren menselijke bronnen Verdelen: functionele specialisatie versus integratie Coördineren: hiërarchische specialisatie versus integratie Personeel: managen van menselijke bronnen (Bron: schoolontwikkelingsmodellen van Marx, Caluwé en Petri) 14

15 Reductie complexiteit Werkstress Werkgebonden oorzaken Persoonsgebonden oorzaken Beroep Inh.+org. Personeels- Collega s Combinatie werk beleid Werkdruk: criteria? 15

16 Stress benaderingen Persoon Stressoren Stress Gezondheid (werk) Context 1. Werkgerichte benadering: Karasek 2. Persoonsgerichte benadering 3. Interactie benadering (P-E fit): Michigan model 4. Contextuele benadering: Lazarus (appraisal and coping theory) 16

17 Karasek: basisidee Stressor (omgeving) Stress Constraint (omgeving) Response (flight/fight) Strain Evenwicht Uit evenwicht Strain: door combinatie van externe stressor en externe constraint (op response) 17

18 Karasek: het model Taakeisen laag hoog Regel- laag Simpel werk Slopend werk Mogelijkheden hoog Zinloos werk Actief werk 18

19 Kenmerken demand-control model 1. Werkgericht risico model: vergelijkt verschillende soorten werk met elkaar 2. Eenvoudig model: slechts twee dimensies (taakeisen en regelmogelijkheden) 3. Gaat zowel over stressrisico s als leermogelijkheden 4. Contextueel model: geen absolute maten voor taakeisen en regelmogelijkheden 5. Uitbouwen tot praktisch bruikbaar instrument (dus niet een vragenlijst) 19

20 Werkdruk Van werkdruk is sprake: wanneer je tijdens de uitvoering van je werk met regelproblemen geconfronteerd wordt en je niet beschikt over de regelmogelijkheden om ze op te lossen Dus niet problemen vormen de oorzaak Onvermijdelijk Leermogelijkheden Maar onoplosbare problemen (het echte probleem). Dan: Werkdruk probleem Efficiency probleem 20

21 Reductie complexiteit Werkstress Werkgebonden oorzaken Persoonsgebonden oorzaken Beroep Inh.+org. Personeels- Collega s Combinatie werk beleid Werkdruk: balans tussen 1. Regelproblemen (Dus niet: balans/fit tussen werk en persoon) 2. Regelmogelijkheden 21

22 Het basis idee Primaire proces is netwerk van onderlinge afhankelijkheden met werkplekken of functies als knooppunten privé Verstoringen: absorberen op werkplek (vereist regelmogelijkheden) of doorgeven 22

23 Netwerk 6 Lectoren Privé Office manager Planner MT Docenten Teamleider P&O Werkveld O&O Dean LLLeren Marketing 23

24 De vicieuze bureaucratiseringcirkel Materieel Te ruime buffers en capaciteiten Toename storingskansen Afnemende flexibiliteit Versterkte centrale controle Meer arbeidsdeling Systeem verlies Immaterieel Te ruime normtijden Storing opgelost succesvol ja ja ja Storing Zelf oplossen? nee Samen met anderen? nee Periodiek overleg? nee Onopgelost probleem Streven naar onzichtbare speelruimte Niet succesvol gedrag: houding: gevoel: verzuim vervreemding stress 24

25 De twee analyse niveaus 1. Functieniveau: kwaliteit arbeid. Taken en regelproblemen Regelmogelijkheden 2. Organisatieniveau: kwaliteit organisatie. Kans op verstoringen: complexiteit productiestructuur Kans op absorberen: (de)centralisatie besturingsstructuur Slim organiseren: vereenvoudigen van productiestructuur als voorwaarde voor het vereenvoudigen en decentraliseren besturingsstructuur 25

26 Het instrument 1. Inventariseren: regelproblemen en regelmogelijkheden Netwerk Elementen van individueel arbeidsproces 2. Rapporteren: knelpunten 3. Oplossingen: plan van aanpak 26

27 Bedankt voor uw aandacht!