

Fiche 16 (Analyse): Classificatie van de stressevaluatiemethoden in ondernemingen

Referentie: Delaunois M., Malchaire J., Piette A, Classification des méthodes d'évaluation du stress en entreprise, Médecine du travail & ergonomie, Vol XXXIX, N° 1 - 2002

1. Inleiding

In 1991 voerde de Europese Stichting tot verbetering van de levens- en arbeidsomstandigheden een eerste onderzoek naar de gezondheid en veiligheid op het werk bij ongeveer 13.000 Europese werknemers. De voornaamste resultaten zijn opgenomen in Cooper et al. (1996). Volgens dit onderzoek vond 48 % van de ondervraagden dat hun beroepsactiviteiten hun gezondheid (kunnen) beïnvloeden. 42 % van hen verwees in het bijzonder naar stress.

In 1996 volgde een tweede onderzoek door deze Europese Stichting (Cox et al. 2000), bij 16.000 werknemers uit 15 Europese landen. 57 % van de Europese werknemers vond toen dat hun gezondheid negatief door hun werk was beïnvloed en 28 % was van mening dat hun gezondheid en veiligheid gevaar liepen. Rugklachten, algemene stressklachten en vermoeidheid werden in verband gebracht met middelmatige arbeidsomstandigheden.

Het Europees Agentschap voor Veiligheid en Gezondheid op het Werk hield in 1997 een enquête bij de lidstaten. Het verslag toont aan dat in alle lidstaten de maatschappelijke aspecten en vooral stress op het werk samen met kankerverwekkende chemische stoffen en veiligheid worden beschouwd als de voornaamste risicofactoren voor de toekomst. Psychosociale vragen behoren bovendien tot de prioriteiten wat de thema's van verder onderzoek betreft.

De impact van stress op de levenskwaliteit op het werk, de gezondheidstoestand van werknemers en de prestaties van de onderneming wekken steeds meer belangstelling. Deze Europese studies en tal van andere initiatieven bevestigen dat:

- onderzoeksprojecten door de Federale diensten voor wetenschappelijke, technische en culturele aangelegenheden (FWTC);
- het werk "Stress & Werk", gepubliceerd door het NOVA (Moors 1994) en opgesteld op verzoek van Miet Smet, toenmalig Minister van Tewerkstelling en Arbeid;
- het Europees Colloquium "Stress au travail – la nécessité d'une action" in Brussel in november 1993;
- de gids "stress au travail: causes, effets et prévention, guide pour les petites et moyennes entreprises" van de Europese Stichting tot verbetering van de levens- en arbeidsomstandigheden (Kompier en Levi 1993);
- de gids "Research on work-related stress" van diezelfde Stichting (Cox et al. 2000);
- de studiedag "Menselijk falen, vermoeidheid, stress en burn-out ... voorbeelden van disfunctioneren in het beroepsleven" georganiseerd in Brussel op 21 oktober 1997 door de FWTC;
- de gids "stress ...at work" gepubliceerd door het NIOSH (National Institute for Occupational Safety and Health 1999);
- de brochure "Stress: actie voor welzijn op het werk" van het ABVV (1999);
- "Richtsnoeren voor de aanpak van werkstress... "Kick of kus des doods?" gepubliceerd door de Europese Commissie (1999);

Hulpfiches, Analyse

- en de openingsconferentie op 12 februari 2001 voor de campagne van 2001 tegen stress op het werk van Laurette Onkelinx, Federaal Minister van Tewerkstelling en Arbeid.

We stellen dus een algemene beroering rond het probleem van de stress vast.

Sedert het verschijnen van de welzijnswet en CAO nr. 72 zien de Belgische werkgevers zich genoodzaakt om stressproblemen binnen hun bedrijf aan te pakken.
Hoe ga je daarbij tewerk?

2. Diagnose van stress of preventie

Er bestaan heel wat vragenlijsten gericht op stress. De bestaande methoden (tabel 1) zijn zeer uiteenlopend, en omvatten 2 (#5 Van Houte) tot maar liefst 255 vragen (#17 VT). Sommige worden internationaal erkend (#6 JCQ van Karasek), andere veel minder (#18 SuvaPRO).

Het is evident dat al deze methoden alleen nut hebben als ze dezelfde doelstellingen hebben en dezelfde aspecten behandelen.

We zijn geen specialisten inzake stress en proberen dat ook niet te zijn, dus hebben we besloten om vanuit het standpunt van de gebruiker deze methoden van naderbij te bekijken. Een eerste objectieve doelstelling van dit overzicht was te bepalen welke methoden er in hoofdzaak op gericht zijn een toestand vast te stellen en een diagnose te stellen en welke andere eventueel rechtstreeks of onrechtstreeks pistes verschaffen voor de verbetering van deze werksituatie.

Het principe *“een goede diagnose is onontbeerlijk voor de definitie van oplossingen of remedies”* lijkt op het eerste gezicht niet betwistbaar. Het principe *“kwantificering leidt tot oplossingen”* daarentegen wel. In de preventieoptiek dreigt elke kwantificering de aandacht te vestigen op de score en die af te leiden van het nadenken over de redenen voor deze toestand en de middelen om hem te verbeteren. Een van de beste bewijzen voor deze afwijking is de methode van het Werkplekprofiel, ook wel de Renault-methode genoemd. We stellen immers vast dat de beoordelingen en het profiel die doelstellingen worden en dat de voorgestelde schalen bij de gemiddelde gebruiker weinig aandacht wekken voor de door te voeren veranderingen. De meeste gebruikers besteden op die manier energie aan het te weten komen waar ze zich op de schaal bevinden, in plaats van zich te richten op de analyse van probleemaspecten en de mogelijke “remedies”. “Hoeveel” verdringt hier “waarom” en de kwantificering mondt uit in nutteloze vaststellingen.

De stelling *“wat niet kwantitatief is, bestaat niet”*, vaak ontleend aan beslissers, moet absoluut bestreden worden. Kwantificering vergt tijd en geld en levert niet noodzakelijk oplossingen op. Het kan nuttig zijn om sectoren of de voor/na-toestand bij doorgevoerde veranderingen te vergelijken. En ook, zoals hoger beschreven, om beslissers te overtuigen. Toch zijn dat vaak veeleer excuses achteraf dan echte rechtvaardigingen voor de kwantificaties en dragen ze meer bij tot het in stand houden van deze beroepsmisvormingen van beslissers dan tot een verbetering van de arbeidstoestanden.

Een tweede doelstelling was deze vragenlijsten en methoden te klasseren volgens hun graad van complexiteit en de bekwaamheidsvereisten om ze optimaal te kunnen gebruiken.

Deze classificatie volgt op vier niveaus de filosofie van de SOBANE-strategie (Malchaire, 1997) die al is gebruikt in de domeinen van fysieke omgevingsfactoren en musculoskeletale aandoeningen en zou een antwoord moeten kunnen bieden op de verwachtingen van de bedrijven inzake psychosociale belasting op het werk.

3. Methodologie

- **Bundeling van de methoden**

De methoden die aan bod zijn gekomen, zijn afkomstig uit diverse bronnen. Een eerste verzameling bijeengebracht uit contacten met arbeidspsychologen, bestaat uit methoden die in de bedrijven bekend zijn en gebruikt worden of er toch minstens vermeld worden. Deze verzameling werd aangevuld met een aantal zaken die in de literatuur over stress zijn verschenen. Andere werden tenslotte opgetekend aan de hand van opzoekingen in bibliotheken.

Alleen de “algemene” methoden toepasbaar op alle soorten werk, werden in aanmerking genomen.

In bepaalde domeinen bestaan er gespecialiseerde stressanalysemethoden, vooral in de ziekenhuissector. In december 1998 werd een overzicht gemaakt van de meetinstrumenten voor risicofactoren in de ziekenhuizen, onder toezicht van het Federaal Ministerie van Tewerkstelling en Arbeid (Moerenhout et al. 1998).

Bepaalde methoden zijn gericht op de evaluatie van depressiviteit of geprikkeldheid van de ondervraagde en hebben uitsluitend oog voor de aan- of afwezigheid van symptomen. Alleen sommige van de in België meest bekende methoden werden in aanmerking genomen.

Net als in elk ander domein blijft het verzamelen van methoden een onvolledig en subjectief gegeven omdat het nu eenmaal onmogelijk is alle door onderzoekseenheden, preventiediensten en instellingen ontwikkelde methoden te inventariseren. We hebben daarom getracht ons te beperken tot de in de wetenschappelijke literatuur beschreven of de meest bekende en genoemde methoden. De hieronder beschreven elementen moeten het mogelijk maken om ook andere plaatselijke of toekomstige methoden in deze classificatie op te nemen. In tabel 1 staan de 22 behandelde methoden opgesomd.

- **Uitwerking van de technische fiches**

Voor elke methode werd een “technische fiche” uitgewerkt. Daarin staat:

1. de volledige referentie van de methode;
2. de door de auteurs beoogde doelstelling;
3. de oriëntatie naar het meten van oorzaken en/of effecten van stress;
4. de onderliggende theorie;
5. de gebruikte definitie van stress;
6. een zo duidelijk en nauwkeurig mogelijke beschrijving van de tool;
7. de resultatenanalyseprocedure;
8. de praktische modaliteiten zoals taal of gebruiksvoorwaarden;
9. een evaluatie van de tijd nodig voor het gebruik ervan: de tijd die volgens de auteurs nodig is of, bij gebrek daaraan, een evaluatie die wij hebben gemaakt door de vragenlijst zelf in te vullen;
10. het eventuele bestaan van hulpmiddelen voor de gebruikers, zoals vereiste opleiding, gebruikshulp en assistentieparagrafen met aanbevelingen;
11. de validering van de methode zoals nauwgezet door de auteurs omschreven;
12. een karakterisering van de methode volgens de voornaamste kwantitatieve of preventieve oriëntatie ervan;
13. tot slot, het niveau van de SOBANE-strategie waarop de methode kan worden geklasseerd.

De technische fiches bevatten dus 13 punten. De eerste 11 verschaffen de informatie die aan de basis ligt van de uiteindelijke classificatie volgens de twee criteria (items 12 en 13).

Hulpfiches, Analyse

Over de geldigheid van deze methoden konden we ons onmogelijk uitspreken. Een vergelijking daarvan in de praktijk zou immers het voorwerp zijn van een ander onderzoek, dat overigens nagenoeg ondoenbaar titanenwerk wordt.

Daarom zijn in het onderdeel “validering” alleen de beweringen van de auteurs opgenomen, zonder dat wij daar onze mening aan verbinden.

Tabel 1 – Lijst van stressonderzoeksmethoden vergeleken in de studie

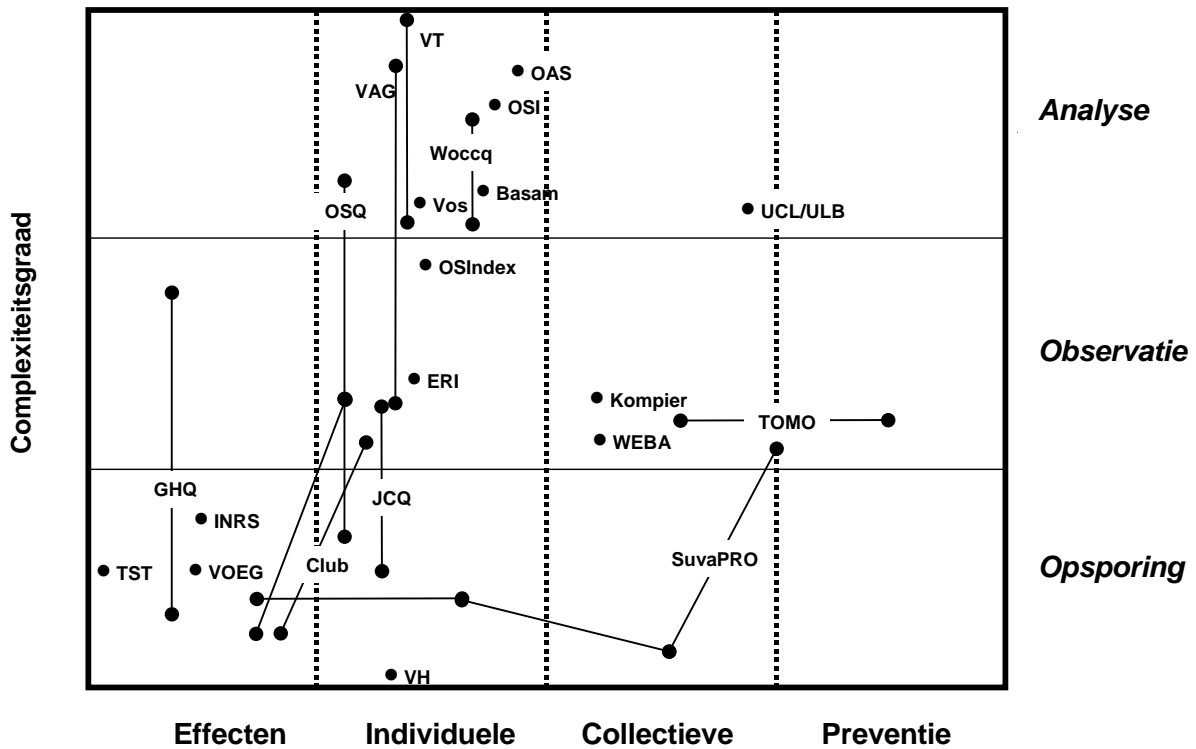
Nr.	Titel	Afkorting
#1	Vragenlijst Onderzoek Ervaren Gezondheid (Dirken 1969 in Kompier en Marcelissen 1991)	VOEG
#2	Test de Santé Totale (Amiel 1986, Amiel en Lebigre 1971)	TST
#3	Questionnaire de l'Institut National de Recherches et de Sécurité (Pichené 1995)	INRS
#4	General Health Questionnaire (Goldberg 1972)	GHQ
#5	Stress relatif professionnel (Dayre 1999)	VH
#6	Job Content Questionnaire de Karasek (Karasek 1979, Karasek 1985, Karasek en Theorell 1990, Karasek et al. 1998)	JCQ
#7	Auto-questionnaire du club européen de la santé (Boitel et al. 1990)	Club
#8	Occupational Stress Questionnaire (Elo et al. 1992)	OSQ
#9	Model of Effort-Reward Imbalance (Siegrist 2001)	ERI
#10	Occupational Stress Index (Belkic 2000)	OS Index
#11	Vragenlijst OrganisatieStress-D (Bergers et al. 1986)	VOS
#12	Working Conditions and Control Questionnaire (De Keyser en Hansez 2000)	WOCCQ
#13	BASis vragenlijst Amsterdam (Biessen en de Gilder 1993)	Basam
#14	Occupational Stress Indicator (Osipow en Spokane 1987a, b)	OSI
#15	Organisational Assessment Survey (Braskamp en Maehr 1985)	OAS
#16	Vragenlijst Arbeid en Gezondheid (Gründemann et al. 1993)	VAG
#17	Questionnaire sur le Vécu du Travail (van Veldhoven 1999)	VT
#18	Liste de contrôle stress SuvaPRO (Rüegsegger 1999a, b, c)	SuvaPRO
#19	WEIzijn Bij de Arbeid (Vaas et al. 1995)	WEBA
#20	Questionnaire travailleur et organisation (Van Orden et al. 1997, Van Orden et Gaillard 1994))	TOMO
#21	Listes de contrôle (Kompier en Marcelissen 1991)	Kompier
#22	Canevas de prédiagnostic du stress en entreprise (Gaussin et al. 1995a, b)	Canevas

4. Classificatie

Figuur 2 illustreert de synthese van de classificatie van de 22 in aanmerking genomen methoden. Deze methoden werden onderverdeeld volgens twee assen met op de X-as het soort methode (vaststelling/preventie) en op de Y-as de complexiteit van de methode. Wanneer er 2 of 3 versies van een zelfde methode bestaan, is elke versie geëvalueerd en zijn de resultaten onderling verbonden met een verticale lijn weergegeven.

Wanneer, zoals SuvaPRO (#18), de methode met verschillende onderdelen beantwoordt aan verschillende klasseringscriteria, werd elk onderdeel apart geëvalueerd en worden de resultaten onderling verbonden met een horizontale lijn weergegeven.

Figuur 2 – Synthese van de classificatie van de 22 methoden



- **Het soort methoden**

Op de X-as vinden we vier verschillende klassen:

De horizontale verdeling van de verschillende methoden binnen een zelfde klasse heeft geen bijzondere betekenis, maar werd zo gebruikt ter verduidelijking van de presentatie.

- 1. Individuele vragenlijst over de effecten:**

Deze klasse bevat de methoden die alleen aandacht hebben voor de effecten, de psychosomatische symptomen, op zoek gaan naar “tekenen” van stress op fysiek of psychisch vlak.

Twee methoden ingedeeld in de volgende klasse (individuele vragenlijst) beschikken over een onderdeel dat tot deze “effecten”-klasse behoort. Het gaat om de vragenlijst van de Club européen de la Santé (#7 Club) en de Occupational Stress Questionnaire van het Finse Instituut voor Beroepsgezondheid (#8 OSQ).

Andere methoden (#11 Vos-D, #16 VAG en #17 VT) bevatten eveneens vragen m.b.t. de fysieke en psychische gezondheid, maar die lijken niet apart te kunnen worden gebruikt.

De methoden uit deze klasse maken dus enkel een vaststelling mogelijk zonder dat onderzocht wordt wat de oorzaken van de stresstoestand zijn of oplossingen worden voorgesteld.

- 2. Individuele vragenlijst over de arbeidsomstandigheden:**

De methoden geklasseerd in deze rubriek zijn vragenlijsten die het persoonlijke oordeel van individuen aangaande hun arbeidsomstandigheden bestuderen.

Het gaat hetzij om schriftelijke vragenlijsten die voor sommigen zeer lang zijn, hetzij om kortere vragenlijsten die kunnen worden gebruikt bij bijzondere gesprekken.

Deze klasse omvat 13 methoden gaande van de test voor relatieve stress (#5 VAN HOUTE) met 2 vragen tot de vragenlijst over het ervaren van het werk (#17 VT) met 255 vragen.

Deze vragenlijsten onderzoeken de arbeidsomstandigheden, de organisatie en/of de verhoudingen in het werk op individueel vlak. Ze zijn dus gericht op het zoeken naar

Hulpfiches, Analyse

factoren die stress zouden kunnen veroorzaken. Niettemin verschaffen ze niet rechtstreeks elementen die toelaten om de gebruiker te sturen in de richting van preventieacties.

3. Collectieve checklists:

Deze derde klasse omvat methoden die toelaten een collectieve in plaats van individuele analyse van de arbeidsomstandigheden te maken. Ze telt slechts 5 methoden.

4. Checklist gekoppeld aan preventieaanbevelingen:

De methoden geven voorstellen tot verbetering mee en organiseren concreet, met behulp van een tabel bijvoorbeeld, wie wat wanneer doet inzake preventie.

Twee methoden uit de voorgaande categorie beantwoorden aan deze criteria.

De eerste is de SuvaPRO (#18) controlelijst die de gebruiker voorstelt om een concreet actieplan op te maken met bepaling van de toe te passen oplossingen en follow-up.

De tweede is de "Toetsingslijst Mens en Organisatie" (#20 TOMO) die, daarbovenop, een lijst met voorstellen voor aanpassingen verschaft die overeenstemmen met elk type problemen dat aan de hand van de checklist is opgespoord.

Van de 22 onderzochte methoden zijn er dus slechts twee die concrete preventievoorstellen meegeven.

Figuur 2 toont dat de meerderheid van de onderzochte methoden betrekking heeft op de gedetailleerde waarneming van de arbeidsomstandigheden door de werknemers. De meeste van deze methoden zijn eigenlijk ontwikkeld door onderzoekers in het kader van epidemiologische studies.

Slechts 5 methoden lijken met het oog op preventie te zijn uitgewerkt. Het gaat om de methoden in de kolommen "collectief" en "preventie".

De enige eenvoudige methoden die beschikbaar zijn – behalve de relatieve stresstest en de SuvaPRO-methode – hebben te maken met psychosomatische effecten. De TST-, GHQ- en VOG-methoden zijn zeer bekend en worden veelvuldig gebruikt, vooral in de ziekenhuissector, zo blijkt uit de wetenschappelijke literatuur.

Men kan vragen stellen bij het belang van vragenlijsten van dit type binnen een welbepaalde onderneming waar zich effectief een probleem voordoet.

We moeten bekennen dat ze vaak meer te maken hebben met het verzamelen van gegevens op zich dan dat ze een antwoord bieden op een of andere noodzaak. Het verzamelen van gegevens kan dienen als rechtvaardiging voor het feit dat men iets probeert te doen en dat er belangstelling bestaat voor het probleem, maar het is niet echt zoeken naar oplossingen. Bovendien mogen we niet vergeten dat stresssymptomen vrij ernstig van aard kunnen zijn en dat de mensen die deze symptomen daadwerkelijk hebben ontwikkeld, wellicht met ziekteverlof zijn (healthy worker effect). De verzamelde gegevens zijn in dat geval dan ook niet representatief.

Dat laatste argument stelt het nut van dit soort enquête nog meer in vraag. Daarom zijn in deze categorie alleen de methoden overgebleven die het vaakst worden genoemd en gebruikt door arbeidsgeneesheren. En om dezelfde reden zijn de gespecialiseerde meetmethoden voor depressiviteit al bij voorbaat afgewezen.

- **Complexiteit**

De methoden worden op de Y-as geklasseerd eveneens geklasseerd volgens complexiteit.

De complexiteit wordt bepaald in functie van het aantal vragen of items, maar ook in functie van de complexiteit van de antwoorden, de moeilijkheidsgraad voor het bepalen van de score en de moeilijkheidsgraad voor de interpretatie van resultaten.

Tot slot speelt ook de noodzaak om een beroep te doen op een specialist een rol in de evaluatie van deze complexiteit.

Hulpfiches, Analyse

Zoals zal blijken zijn methoden logger door het vragenvolume dan door de complexiteit voor elke vraag op zich.

De 4 niveaus van toenemende complexiteit volgens de SOBANE-strategie zijn **Opsporing**, **Observatie**, **Analyse** en **Expertise**.

In figuur 2 is duidelijk te zien dat geen enkele methode onder niveau 4 **Expertise** valt.

Volgens de algemene filosofie van de SOBANE-methode dringt expertise zich op in zeer complexe gevallen waarvoor gespecialiseerde metingen door specialisten nodig zijn.

In sommige onderzoeken is gebruik gemaakt van dosissen catecholamine of speekselcortisol. Voor zover wij weten gaat het voornamelijk om epidemiologische en laboratoriumonderzoeken. In de praktijk is nooit aangetoond (Fischer et al. 2000, Obminski et al. 1997, Burton et al. 1996, Stahl et Dorner 1982) dat dergelijke dosissen van nut waren in een diagnose- of preventiecontext. De enige bewijskrachtige resultaten lijken te zijn waargenomen in veeleer extreme omstandigheden (scheidsrechter bij voetbal, kanker, ...casino,...examens) waarbij een diagnose niet echt nodig bleek.

Hoe dan ook lijkt het onwaarschijnlijk dat de toediening van speekselcortisol een rol van betekenis speelt, mutatis mutandis, vergelijkbaar met die van de nagalmtijd in de akoestiek. In het beste geval vertegenwoordigt ze een meting van het effect (druk) en niet van de oorzaken (stress) en laat ze niet toe te achterhalen waarop precies moet worden ingewerkt.

Geen enkele gespecialiseerde meting lijkt dus een antwoord te kunnen bieden op wat niveau 4 Expertise vereist en daarom is er geen enkele methode op dat niveau ondergebracht.

Een expertise zal veeleer nodig zijn bij een interventie wanneer men is vastgelopen op een probleem van arbeidsorganisatie of teamorganisatie. Maar in dat geval gaat het niet om expertise op het vlak van stress, maar wel wat arbeidsorganisatie betreft.

Men kan dit vergelijken met een akoestisch expert die lawaaiproblemen ook kan oplossen zonder de fysiopathologie van beroepshardhorigheid te kennen. Zo kan een organisatiespecialist ook de complexiteit van het stressprobleem uit het oog verliezen.

- **Kwantitatieve evaluatie**

Zoals al eerder gezegd situeren deze methoden zich binnen de groep gaande van de relatieve beroepsstresstest (#5 Van Houte) met 2 vragen tot de vragenlijst over het ervaren van het werk (#17 VT) met 255 vragen.

Niet al deze methoden hebben dezelfde kracht, dezelfde impact of hetzelfde belang.

Ze zijn hiërarchisch ingedeeld in logisch verband met de geschaalde benadering in de stijl van SOBANE, hoewel de 4 niveaus van deze strategie alleen zin hebben in preventiecontext. De 4 niveaus worden hier veeleer hergebruikt voor de classificatie van de complexiteit dan als strategie met opeenvolgende interveniënten.

De relatieve stresstest (#5 Van Houte) is de eerste methode op deze toenemende complexiteitschaal. Het gaat om een eenvoudige, snelle, goedkope Opsporingsmethode, die systematisch kan worden gebruikt door de arbeidsgeneesheer bij zijn bezoeken.

Deze methode geeft weinig informatie, het is natuurlijk een feit dat de diagnosekracht van twee vragen uiterst beperkt blijft. Volgens ons gaat het ook niet echt om een vragenlijst maar om twee items waarop de arbeidsgeneesheer verder moet ingaan tijdens zijn periodieke onderzoeken en die, "vanaf de aanvang van het beroepsleven toegepast,..., moeten toelaten tijdig in te grijpen" (Van Houte, 2000) op individueel en collectief vlak. De score is bijgevolg minder van belang dan de informatie die wordt verzameld tijdens de dialoog met de werknemer. Het gaat hier dus veeleer om een methode die de dialoog structureert dan om een evaluatiemethode voor het stressniveau.

Daarna volgt de gevalideerde, zeer bekende en gerespecteerde vragenlijst van Karasek (#6 JCQ), die in zijn korte versie (Job Strain Measure) met 14 vragen onder **Opsporing** kan worden geklasseerd en in de versie met 42 vragen (Job Content Questionnaire) onder

Hulpfiches, Analyse

Observatie. Hij kan lokaal worden gebruikt door de arbeidsgeneesheer om de stresstoestand van kleine groepen werknemers te meten, wederom meer om het gesprek te structureren dan een score te genereren. Hij kan tevens meer algemeen worden aangewend, bij voorkeur in de lange versie, op bedrijfsniveau.

De effort-reward-imbalance (#9 ERI) is goed vergelijkbaar met de lange versie van de Karasek-vragenlijst wat het aantal vragen en de logheid betreft. Hij is wel op een ander model gebaseerd dan dat van Karasek. Dat kan vanuit een meer fundamenteel onderzoeksstandpunt interessant zijn om een beter begrip te krijgen van het fenomeen stress en de onderdelen en bepalende factoren daarvan. Veel minder interessant is het daarentegen voor een onderneming die het werk in een sector wil verbeteren.

Het feit dat er aandacht is voor de persoonlijkheid, voorgesteld als een voordeel van de ERI-vragenlijst, is misschien veeleer een nadeel bij gebruik in ondernemingen, omdat dergelijke persoonlijke vragen door de werknemers met argwaan worden bekeken.

De vragenlijst van de Club européen de la Santé (#7 Club) biedt het voordeel dat perceptie/beoordeling tweeledig zijn (28 gesplitste vragen) aangevuld met de 20 vragen over psychosomatische uitingen van stress. Niettemin zijn de 28 perceptievragen vergelijkbaar met die van Karasek en hebben ze niets extra's te bieden.

Wij zijn dus van mening dat de voorkeur uit moet gaan naar de Karasek-vragenlijst.

De WOCCQ-methode voor diagnose van psychosociale risico's (#12) is interessant, volledig en vrij gemakkelijk in gebruik. Ze situeert zich op niveau 3, Analyse, vanwege de lengte en de bekwaamheid nodig voor de correcte interpretatie van de gegevens.

De vragenlijst over het ervaren van het werk (#17 VT) sluit hier nauw bij aan en biedt dezelfde voordelen. De ingekorte versie kan er volstrekt mee vergeleken worden, terwijl de lange versie toelaat de diagnose verder uit te diepen.

Nog een interessante tool is de "Vragenlijst Arbeid en Gezondheid" (#16 VAG) die op niveau 2, **Observatie**, kan worden gebruikt met de korte versie van 41 vragen of op niveau 3, **Analyse**, met de lange versie van 200 vragen.

Deze drie methoden (VAG, VT en WOCCQ) zijn redelijk gelijkaardig op het vlak van de in aanmerking genomen items. Alledrie bekijken ze de karakteristieken van het werk (diversiteit, leermogelijkheden, moeilijkheid aangepast aan bekwaamheden...), de duidelijkheid van instructies en de definitie van de rol. De toekomstcontrole, tijdsdruk en psychische gezondheid komen in de drie vragenlijsten eveneens aan bod.

De planning en organisatie van het werk (overwerk, autoniemogelijkheden...) worden grondig onderzocht in de VT en de WOCCQ, maar zijn in de VAG blijkbaar minder vertegenwoordigd. De VAG is dan wel weer de enige die vragen stelt over fysieke werklast, absentieïsme en medische raadplegingen. De WOCCQ en de VAG bevatten allebei vragen omtrent de risico's voor anderen, omgevingsfactoren en de verhouding beroeps-/privéleven. Deze vragenlijsten hebben ook verschillende voordelen, maar zijn algemeen gesproken evenwaardig, hoewel we het aan specialisten overlaten om uit te zoeken wat hun wederzijdse verdiensten zijn inzake "interne samenhang", "factoriële geldigheid" en "onderscheidende geldigheid".

Tot slot van deze klassering van de vragenlijsten omtrent het ervaren, moeten twee problemen worden aangekaart: het probleem van de vertrouwelijkheid en het risico van misbruik. Deze methoden komen immers in aanraking met vrij persoonlijke domeinen zoals de verhouding beroeps-/privéleven, medische raadplegingen, interpersoonlijke relaties... De resultaten maken het mogelijk om van de betrokkene een persoonlijkheidsprofiel en zijn copingcapaciteiten in kaart te brengen. Het risico dat wordt afgeweken van de hoofddoelstelling en van een gebruik bij selectie is reëel, vooral bij herstructurering. De auteurs van de OSI (#14) waarschuwen voor dat struikelblok.

Die vrees kan bij de werknemers merkbaar zijn en aan de basis liggen van een kleiner aantal respondenten en een lagere kwaliteit van de antwoorden. Vandaar het belang om een beroep te doen op een neutraal, extern persoon om deze enquêtes uit te voeren en vandaar ook het

Hulpfiches, Analyse

belang van omvangrijke vragenlijsten die buiten het bedrijf worden verwerkt. Niettemin leidt dit onvermijdelijk tot zeer ingewikkelde, lange vragenlijsten met een voor preventie veeleer ongunstige kostenbatenbalans.

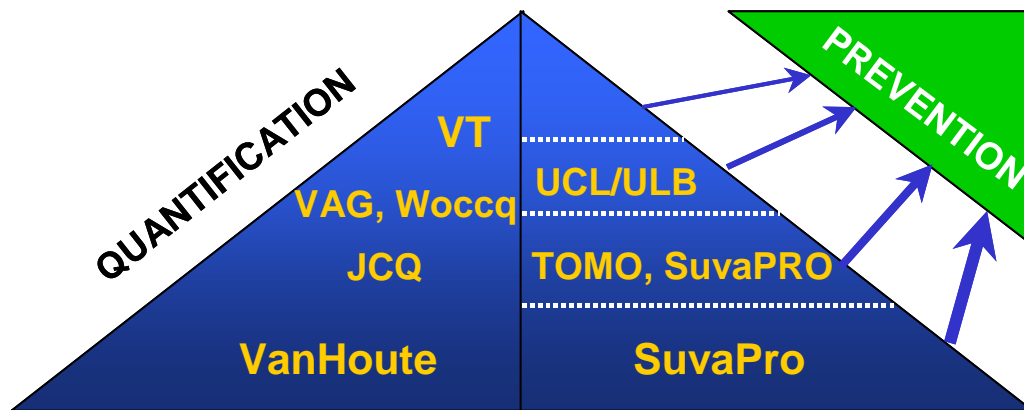
5. Preventiestrategie

De methoden aanbevolen voor stresspreventie zijn:

- **Opsporing:** SuvaPRO, brochure bestemd voor kaderleden
- **Observatie:** TOMO – SuvaPRO
- **Analyse:** Canevas
- **Expertise:** /

In figuur 3 staat deze classificatie van de methoden voor preventie, evenals die van de kwantificeringsmethoden.

Figuur 3 - Classificatie van de methoden voor stressevaluatie volgens de SOBANE-strategie.



De aanbevolen benadering omvat de gehele stressproblematiek, namelijk:

1. Een **Opsporing** door de directie: het SuvaPRO (#18) document, gericht op kaderleden, is bijzonder interessant: het stelt hen een denkproces in tien punten voor. Dit is een gemakkelijke stap, hij vraagt weinig tijd en laat zowel de kaderleden als de directie zich bewust worden van de problemen. Hij opert zondig eveneens de overgang naar een volgende stap.
2. De **Observatie** tool is een instrument voor bespreking in groep: de TOMO (#20) methode lijkt hier meer geschikt dan de SuvaPRO (#18), omdat die vollediger is en concrete preventieacties voorstelt voor elk blootgelegd negatief punt.
3. Gelijklopend daarmee een individuele tool: het document "Stressé? Voilà qui pourra vous aider!" van SuvaPRO (#18) biedt iedereen de kans om zijn eigen situatie te analyseren, rekening houdend met zijn arbeidsomstandigheden, maar zonder de mogelijke bijdrage van privéfactoren uit het oog te verliezen. Dit document vestigt de aandacht op symptomen en middelen.
Deze tool lijkt bijzonder opmerkelijk want hij is zeer origineel, aantrekkelijk en verhelderend. Aan de hand van concrete voorbeelden wordt de aandacht gevestigd op persoonlijke levenshoudingen zoals weten wanneer je 'neen' moet zeggen, of zich onmisbaar wanen voor het bedrijf. Op die manier kan de gebruiker een soort persoonlijke balans opmaken en zijn eigen programma voor stressbestrijding uitwerken. En dat is uniek.

Hulpfiches, Analyse

4. Zonodig is misschien ook nog een veel gedetailleerdere tool voor bespreking in groep noodzakelijk.
- De Canevas de pré diagnostic du stress en entreprise (#22 Canevas) lijkt die behoefte te kunnen invullen. Hij omvat alle aspecten die mogelijk wat uitdieping behoeven; hij legt duidelijk deze aspecten uit en zet aan tot nadenken. In de geest van de SOBANE-strategie, in de **Analyse**-fase, worden echter alleen de aspecten die nog problemen opleveren na de **Observatie**besprekingen verder uitgediept. Het Canevas-document op zich is dan te log. Idealiter zou een coördinator, allicht een specialist, er het probleemdeel uit moeten kunnen filteren in de TOMO-**Observatie**fase. Dat wordt door de methode niet zo voorzien, maar het is mogelijkwijze relatief gemakkelijk te plannen in de toekomst.

Anderzijds is voor een goede kwantificering een diepgaand inzicht van het item vereist en moet men over risicoanalysecapaciteiten beschikken die mensen op het terrein ontberen. Zo wordt de werknemer buitenspel gezet. Men kan dus slechts komen tot een vaststelling, gezien de specialist zelden een technische opleiding heeft genoten en alleen maar kan vaststellen en beoordelen wat hij ziet, zonder te kunnen zeggen waarom die zaken zijn wat ze zijn en wat daar aan verbeterd kan worden.

Wij denken dan ook dat de antwoordmodaliteiten van de Canevas de pré diagnostic du stress en entreprise (#22 Canevas) – zeer bevredigend, bevredigend, weinig bevredigend, niet bevredigend – de aandacht meer dreigen af te leiden dan die die worden voorzien door de SuvaPRO-methode (#18) (ja, deels, neen) en a fortiori die van de "Toetsingslijst Mens en Organisatie" (#20 TOMO) die "ja, neen, en wat doe ik nu?" voorstelt.

6. Conclusies

Sinds enkele jaren maar vooral sinds het verschijnen van de welzijnswet zien werkgevers zich verplicht te reageren op stressproblemen binnen hun bedrijf.

Niettemin blijven ze enigszins verstoken van middelen en weten ze vaak niet hoe ze problemen concreet kunnen aanpakken.

Moeten ze zich de effecten van stress of de oorzaken ervan aantrekken?

Moeten ze van meet af aan op grote schaal tussenkomen op het niveau van de hele onderneming door een volledige vragenlijst in alle sectoren te laten invullen?

Of kunnen ze zich ook gewoon baseren op een checklist om een discussie tussen de betrokkenen op gang te brengen en op zoek te gaan naar verbeteringen?

Vertegenwoordigen beide benaderingen dezelfde investering in tijd, inspanning, geld en komen ze uit bij dezelfde resultaten?

Het doel van dit overzicht was om vanuit het standpunt van de niet in stressproblemen gespecialiseerde gebruiker de voornaamste methodes in België in kaart te brengen en ze te klasseren met de filosofie van de SOBANE-strategie (Malchaire 1997) als leidraad, op 4 niveaus:

- **Opsporing**, uitgevoerd door mensen op het terrein die de arbeidssituatie zeer goed kennen.
- **Observatie**, met een meer nauwkeurige bestudering van de probleemaspecten.
- **Analyse**, uitgevoerd met de hulp van een meer gespecialiseerde externe preventieadviseur.
- **Expertise**, met specifieke en duurdere metingen, uitgevoerd door externe experts.

De classificatie beruiste dus op twee criteria, kwantificering tegenover preventie en complexiteit of logheid van de methode.

De kwantificeringmethoden werden geclassificeerd volgens deze niveaus om redenen van verduidelijking, maar we moeten in gedachten houden dat ze niet de filosofie van de SOBANE-strategie volgen.

Hulpfiches, Analyse

We bevelen de methoden aan die het meest gericht zijn op preventie, maar beseffen dat kwantificering voor bepaalde doeleinden nuttig kan zijn, zoals de vergelijking tussen sectoren, de vergelijking voor/na interventie en de argumentering om bestuurders te overtuigen.

Op dit moment bestaan de voorgestelde methoden in:

1. Een snelle **Opsporing** via 10 vragen die de leden van de hiërarchische lijn de kans bieden om een beeld te krijgen van de situatie (#18 SuvaPRO).
2. Een **Observatiestap** vertrekkend vanuit een bespreking in groep (#20 TOMO) gepaard gaand met een persoonlijk denkproces (#18 SuvaPRO).
3. Voor de moeilijker te beheersen aspecten een uitdieping vanuit relevante onderdelen van de Canevas.

Voor Expertise werd geen methode geklasseerd aangezien er geen specifieke meting bestaat voor stress.

Nu dit werk ten einde is, blijven we de nadruk leggen op het fundamentele belang van het engagement van de directie en de werknemers alvorens er actie ondernomen wordt in de vorm van een enquête. Dergelijke actie moet in elk geval beginnen bij een duidelijke en nauwkeurige definitie van de doelstellingen en mogelijke gevolgen. Er mag niet mee worden doorgedaan tenzij de sociale partners het project ondersteunen, in vertrouwen werken en bereid zijn de resultaten te aanvaarden, ook al komen die niet overeen met wat ze verwachten.

Het is tevens van enorm groot belang om de werkgevers eraan te herinneren dat dit soort actie steeds verwachtingen schept bij de werknemers die hun mening tot uiting hebben gebracht en bij de zaak betrokken zijn. Als daar niet aan beantwoord wordt, betekent het allicht een stap achteruit in plaats van vooruit.

Tot slot moeten een strikte vertrouwelijkheid en een ethisch gebruik van deze methoden worden gegarandeerd. Die belangrijke rol is weggelegd voor de preventieadviseurs.

De arbeidsgeneesheer op zijn beurt is, vooral in KMO's, vaak de enige preventieadviseur en in elk geval de eerste contactpersoon voor elke werknemer. Tijdens periodieke onderzoeken kan hij problemen opsporen, bepalen wat zich op individueel en op collectief vlak situeert. Hij moet kunnen beschikken over een vertrouwenskapitaal vanwege de sociale partners en moet ook garant kunnen staan voor deze ethiek, terwijl hij misschien beter aan andere, meer gericht opgeleide mensen, het technische aspect van vragenlijsten en vergaderingen overlaat.

7. Referentiewerken

- ---- (1999) Prioriteiten en strategieën van het veiligheid op het werk- en gezondheidsbeleid in de EU-landen, Europees Agentschap voor Veiligheid en Gezondheid op het Werk
- ---- (1999) Stress at work., NIOSH., publicatie nr. 99-101, pp. 26.
- ---- (1993) Colloque européen "Le stress au travail: La nécessité d'une action", Brussel, 9-10 november 1993, Office des publications officielles des communautés européennes, Luxembourg, pp. 78.
- ---- (1999) Collectieve Arbeidsovereenkomst nr. 72 betreffende het beleid ter voorkoming van stress door het werk, Belgisch Staatsblad, 26370, 09.07.1999.
- Amiel R. (1986) La notion de santé mentale et son évaluation dans les études épidémiologiques à visées préventives en médecine du travail et en santé communautaire. Archives des Maladies Professionnelles, de Médecine du Travail et Sécurité Sociale. 47, 1, 1-14.
- Amiel R., Lebigre F. (1971) Un nouveau test rapide pour l'appréciation de la santé mentale., Annales médico-psychologiques, Paris. tome 1, 4, 1455-1462.
- Belkic K. (2000) The Occupational Stress Index, Center for social Epidemiology, Santa Monica, California. Document provenant du site Internet Job Stress Network, www.workhealth.org/OSI%20Index/OSI%Introduction.html.
- Bergers G.P.A., Marcelissen F.H.G., de Wolff Ch. J. (1986) Vragenlijst OrganisatieStress-D (Vos-D): handleiding (in het Nederlands), Stressgroep publicatie n° 36, Psychologisch laboratorium, Katholieke Universiteit Nijmegen.
- Biessen P.G.A., de Gilder D. (1993) Basis Vragenlijst Amsterdam (Basam)., Swets Test Services, Lisse, Nederland, pp. 40.
- Boitel L. , Demogeot F., Rebstock E. (1990) Auto-questionnaire du club européen de la santé. Stress en milieu de travail, approche épidémiologique, Première Enquête Nationale Multicentrique., Club Européen de la santé, Paris, pp. 70.
- Braskamp A., Maehr M. (1985) Organizational Assessment Survey (OAS)., MetriTech.
- Burton R.F., Hinton J. W., Neilson E., Beastall G. (1996) Concentrations of sodium, potassium and cortisol in saliva, and self reported chronic work stress factors. Biological psychology. Feb 5; 42(3): 425-438.
- Europese Commissie (1999) Richtsnoeren voor de aanpak van werkstress "Kick of kus des doods?", Office des publications officielles des communautés européennes, Luxembourg, pp.12.
- Cooper C.L., Liukkonen P., Cartwright S. (1996) Stress Prevention in the Workplace: Assessing the costs and benefits to organisations., Office for official publications of the european communities, Luxembourg, pp. 110.
- Cox T., Griffiths A., Rial-González E. (2000) Research on Work-related Stress., European Agency for Safety and Health at Work. pp. 167.
- Dayre M. (1999) Test de stress relatif professionnel Van Houte, pour un dépistage rapide dans la pratique quotidienne de médecine du travail, première validation., Mémoire présenté en vue de l'obtention du Diplôme d'Etudes Spécialisées en Médecine du Travail. UCL. Faculté de Médecine, Ecole de Santé Publique, centre de Médecine et Hygiène du Travail, pp 136.

Hulpfiches, Analyse

- De Keyser V., Hansez I. (2000) Wocccq: Working conditions and control Questionnaire., Université de Liège, Faculté de psychologie et des Sciences de l'Education, Psychologie du travail et des entreprises.
- Dirken J.M. (1990) Vragenlijst Onderzoek Ervaren Gezondheid. In: Kompier M.A.J., Marcelissen F.H.G., Handboek Werkstress., Amsterdam, NIA.
- Elo A.L., Leppänen A., Lindström K. (1992) Occupational stress questionnaire: user's instructions., Institute of occupational health (ISBN). pp. 43.
- ABVV (Afdeling Ondernemingen) (1999) Stress: actie voor welzijn op het werk, ABVV, Brussel, pp. 80.
- Fischer J.E., Calame A., Dettling A.C., Zeier H., Fanconi S. (2000) Objectifying psychomental stress in the workplace--an example. International archives of occupational and environmental health. Jun; 73 SupplS46-52.
- Europese Stichting (1997) Stress lié au travail., Euro Revue.
- Gaussin J., Karnas G. (1995a) Canevas de prédiagnostic du stress en entreprise, Studie in opdracht van het Ministerie van Tewerkstelling, Arbeid en Gelijke Kansenbeleid, U.C.L. - U.L.B.
- Gaussin J., Karnas G. (1995b) Mise au point d'un canevas de prédiagnostic du stress en entreprise. Studie in opdracht van het Ministerie van Tewerkstelling, Arbeid en Gelijke Kansenbeleid, UCL - ULB. pp. 34.
- Goldberg D.P. (1972) The detection of psychiatric illness by questionnaire A technique for the identification and assesment of non-psychotic psychiatric illness, Maudsley monographs number twenty-one.
- Gründemann R.W.M., Smulders P.G.W., de Winter C.R. (1993) Vragenlijst arbeid en gezondheid (VAG): handleiding., Swets Test Services, Lisse, Nederland, pp. 32.
- Karasek R. (1979) Job demands, job decision latitude and mental strain: implications for job redesign, Administrative Science Quarterly, pp 285-308.
- Karasek R. (1985) Job Content Questionnaire and user's guide., Columbia University, pp. 36.
- Karasek R.A., Theorell T. (1990) Healthy work: stress, productivity and the reconstruction of working life, New York.
- Karasek R., Brisson C., Kawakami N., Houtman I., Bongers P., Amick B. (1998) The Job Content Questionnaire (JCQ): An instrument for Internationally Comparative Assessments of Psychosocial Characteristics. Journal of Occupational Health Psychology. 3, 4, 322-355.
- Kompier M., Levi L. (1993) Le stress au travail: causes, effets et prévention . Guide à l'attention des petites et moyennes entreprises., Office des publications officielles des communautés européennes, Luxembourg, pp. 40.
- Kompier M.A.J., Marcelissen F.H.G. (1991) Handboek Werkstress. Listes de contrôle., NIA, Amsterdam, Nederland.
- Malchaire J. (1997) Stratégie générale de prévention des risques professionnels. Cahiers de Médecine du travail. XXXIV, 3-4, 159-166.
- Moerenhout M., Clavie M., De Houcke J. et al. (1998) Stress et burn out., Federaal Ministerie voor Tewerkstelling en Arbeid. pp. 40.
- Moors S., (Ed) (1994) Stress & Travail. Origines, approches., Brussel, I.N.R.C.T., pp. 270

Hulpfiches, Analyse

- Obminski Z., Golec L., Stupnicki R., Hackney A.C. (1997) Effects of hypobaric hypoxia on the salivary cortisol levels of aircraft pilots. *Aviation, space, and environmental medicine*. Mar; 68(3): 183-186.
- Onkelinx L. (2001) Inhoudingsconferentie voor de campagne van 2001 omtrent de bestrijding van stress op het werk, Colloquium: "Stressbestrijding: van diagnose naar collectieve aanpak", Brussel, Federaal Ministerie van Tewerkstelling en Arbeid met de steun van het Europees Sociaal Fonds, 12 februari 2001.
- Osipow S.H., Spokane A.R. (1987a) Occupational Stress Inventory. Manual Research Version., Psychological Assessment Resources, Inc. Florida, pp. 25
- Osipow S.H., Spokane A.R. (1987b) Occupational Stress Inventory. Questionnaire et instructions (en français)., Psychological Assessment Resources, Inc. Florida
- Pichené A. (1995) Depistage du stress psychique chronique au moyen d'un questionnaire., INRS. pp. 64.
- Rügsegger R. (1999a) Liste de contrôle Stress., Suva, Suisse, pp. 4, référence: 67010.f, Internet: www.suva.ch.
- Rügsegger R. (1999b) Lutte contre le stress en tant que cause d'accident. Informations pour cadres., Suva, Suisse, pp. 4, référence: 88145.f, Internet: www.suva.ch.
- Rügsegger R. (1999c) Stressé ? Voilà qui pourra vous aider !, Suva, Suisse, pp. 15, référence: 44065.f, Internet: www.suva.ch.
- Siegrist J. (2001) Model of Effort-Reward Imbalance.
- Internet: www.workhealth.org/strain/jsaltsgq.htm.
- SSTC. (1997) Erreur humaine, stress, fatigue et burn-out... Expressions de dysfonctionnements professionnels., S.S.T.C., Bruxelles. pp. 129.
- Stahl F., Dorner G. (1982) Responses of salivary cortisol levels to stress-situations. *Endokrinologie*. Oct; 80(2): 158-162.
- Vaas S., Dhondt S., Peeters M.H.H., Middendorp J. (1995) De WEBA-Methode. WEBA-Analyse Handleiding., TNO, NIA, Samsom, Nederland, pp 76.
- Van Houte G. (2000) Nouvelle méthode d'évaluation du niveau de stress professionnel. *Cahiers de Médecine du travail et Ergonomie*. XXXVII, 2, 105-107.
- Van Orden C.Y.D., Brouwer K.M., Gaillard A.W.K. (1997) Evaluatie TOMO vragenlijst in de KL., Rapport TNO TM-97-AO37
- Van Orden C.Y.D., Gaillard A.W.K. (1994) TOMO: Toetsingslijst Mens en Organisatie. Een instrument voor het inventariseren van psychosociale aspecten in de werkomgeving., Kerckebosch, Zeist, Nederland, pp 58
- Van Veldhoven M. (1999) Questionnaire sur le vécu du travail. Mesurer le stress et la charge de travail psychosociale à l'aide d'un questionnaire. In: Inventaire et optimalisation du capital humain. Journée d'étude Stress au travail, 13 décembre 1999 INRCT - CEE – QUEST.

Fiche 17 (Analyse): Geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk

Deze fiche is bedoeld als voorstelling van de verschillende publicaties uitgebracht door de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg ter preventie van geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk. Deze publicaties zijn beschikbaar op de website van de FOD www.werk.belgie.be

Meer informatie is te vinden op de website www.respectophetwerk.be

- Deze site is een netwerk voor psychosociaal welzijn op het werk en de verbetering van het Beroepswelzijn
- Het doel is **alle beroepsmensen** (human resources managers, teamverantwoordelijken, managers, vakbonden, advocaten...) te informeren die meer willen weten over psychosociaal welzijn op het werk.

1. Geweld op het werk, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag (april 2003), synthese van het onderzoek over de kenmerken en de gevolgen voor de mannelijke en vrouwelijke werknemers

Deze brochure stelt de resultaten voor gerealiseerd door het Département des sciences politiques et sociales van de Université catholique de Louvain met de medewerking van het LUCAS-Centrum van de Katholieke Universiteit Leuven op verzoek van de Algemene Directie Humanisering van de Arbeid van de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg. Dit onderzoek kwam tot stand met de steun van de Europese Unie – Europees Sociaal Fonds.

- Hoofdstuk 1: Geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk
 - Definities, identificatie (beschrijving van de gedragingen) en evolutie (triggergebeurtenissen) van het fenomeen, kenmerken van daders en slachtoffers ...
- Hoofdstuk 2: Omvang en sociaal-professionele risicofactoren van geweld op het werk
 - Voornaamste resultaten van de enquête
 - ✦ 11,5 % slachtoffers van tenminste één feit van pesterijen
 - ✦ 8 % slachtoffers van ongewenst seksueel gedrag
 - ✦ 3,5 % slachtoffers van fysiek geweld op het werk
 - 5 sociaal-professionele risicofactoren van pesterijen
 - ✦ gewest van de werkplek: Vlaams Gewest scoort beter dan de andere gewesten
 - ✦ bedrijfssector: meer in overheidssector (het dubbele) dan in de privésector
 - ✦ bedrijfstak: overheidsdiensten gevolgd door onderwijs, banken en verzekeringsmaatschappijen...
 - ✦ grootte van het bedrijf: hoe groter het bedrijf hoe meer gevallen van pesterijen
 - ✦ beroepspositie: bedienden meer dan de arbeiders aan pesterijen blootgesteld
 - 3 sociaal-professionele risicofactoren van ongewenst seksueel gedrag
 - ✦ anciënniteit: aantal gevallen duidelijk groter bij geringe anciënniteit
 - ✦ grootte van het bedrijf: hoe groter het bedrijf hoe meer gevallen zich voordoen
 - ✦ type van de arbeidsovereenkomst: mensen met arbeidsovereenkomst van bepaalde duur meer blootgesteld dan mensen met arbeidsovereenkomst voor onbepaalde duur
- Hoofdstuk 3: Omstandigheden van geweld op het werk
 - Wat zijn de redenen?

Hulpfiches, Analyse

- Omstandigheden verbonden aan de werksituatie
 - Omstandigheden verbonden aan het slachtoffer
 - Omstandigheden verbonden aan de dader
 - Omstandigheden verbonden aan het bestaan van een conflict
- Hoofdstuk 4: Strategieën van de slachtoffers en reacties van de omgeving tegenover geweld op het werk
 - Welke strategieën situaties van geweld op het werk het hoofd te bieden: emotiegericht, probleemgericht
 - Reacties van persoonlijke, professionele entourage
 - Hoofdstuk 5: Gevolgen van geweld op het werk
 - Impact op gezondheid, de sociaal-economische levenssfeer, het beroepsleven van de slachtoffers
 - Hoofdstuk 6: Kennis van de wetgeving en wat te doen ingeval van geweld op het werk

2. Wegwijs in... de preventie van de psychosociale belasting op het werk : stress, geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag (september 2007)

De levensomstandigheden en het welzijn op het werk worden niet alleen beïnvloed door de veiligheid en de gezondheid op de arbeidsplaatsen, maar ook door psychosociale factoren zoals de arbeidsbetrekkingen en de arbeidsorganisatie.

Uit de recentste specifieke bepalingen hieromtrent vloeit voort dat grensoverschrijdend gedrag en psychosociale belasting niet van elkaar kunnen gescheiden worden: geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk maken integraal deel uit van de psychosociale belasting.

Om deze regelgeving beter te leren kennen, omschrijft deze brochure eerst de noties van psychosociale belasting op het werk. De verschillende elementen voor de invoering van een preventiebeleid worden in detail besproken. Verder komen de actiemiddelen aan bod voor de personen die menen een psychosociale belasting op het werk te ondervinden. De brochure wordt afgesloten met een lijst van nuttige instrumenten en adressen.

Doelgroep: werknemers en bedrijfsverantwoordelijken, preventieadviseurs, vertrouwenspersonen, leden van het comité voor preventie en bescherming op het werk, werknemers en werknemersvertegenwoordigers.

3. Geweld, pesten en ongewenst seksueel gedrag op het werk: organisatorische risicofactoren (september 2006)

Deze brochure stelt de resultaten van twee onderzoeken voor die respectievelijk door het Departement Onderzoekgroep voor Stress, Gezondheid en Welzijn van de KUL en het Département des sciences politiques et sociales, unité SPRI, van de UCL werden gevoerd en gefinancierd door de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg en het Europees Sociaal Fonds.

Het is een vervolg op eerder onderzoek waarvan de resultaten in april 2003 werden gepubliceerd (zie hoger). Ze gaat dieper in op de organisatorische risicofactoren die verband kunnen houden met ongerechtvaardigd gedrag en geweld op het werk.

Aan de hand van deze twee onderzoeken was het mogelijk de verschillende organisatorische factoren te identificeren en analyseren die aan de basis kunnen liggen van pesterijen en geweld op het werk. Deze factoren werden in 3 categorieën onderverdeeld:

- Organisatorische factoren verbonden aan de aard van de taak, onderverdeeld in 2 subcategorieën:
 - ✧ Inhoud van de taak: autonomie, werklast, rolconflict...

Hulpfiches, Analyse

- ✧ arbeidsvoorwaarden: onzekerheid over tewerkstelling, flexibiliteit, loopbaanmogelijkheden...
- Organisatorische factoren afhankelijk van sociale relaties op het werk met collega's (sociale ondersteuning...) en met de rechtstreekse leidinggevende (soort leiderschap...).
- De organisatorische dynamieken afhankelijk van de conjunctuurspanning (organisatorische verandering...) maar ook de cultuur (evaluatie...) en de organisatorische structuren: interne communicatie, hiërarchie, formalisering...

Op basis van dit onderzoek werden twee organisatorische risicoanalysetools uitgewerkt

- De RATOG (Risico-Analyse Tool voor Ongewenst Gedrag, zie fiche 18) meet snel en eenvoudig de voornaamste risicofactoren voor ongerechtvaardigd gedrag op het werk. Een versie van deze tool werd speciaal op KMO's afgestemd (RATOG-KMO)
- De IDI-methode (Identificatie, Diagnose en Interventie ter preventie van organisatorische risico's van geweld op het werk, zie fiche 19) heeft de vorm van een boomstructuur van tools waarmee de voornaamste gevaren en risico's binnen de organisatie kunnen worden blootgelegd. Deze participatief gerichte risicoanalyse maakt het mogelijk voorstellen te formuleren voor een doeltreffende en duurzame operationele preventie.

Deze tools zijn beschikbaar op de website www.respectophetwerk.be

4. Van meningsverschil tot hyperconflict: Gids voor wie beroepsmatig tussenkomt en geconfronteerd wordt met conflicten en grensoverschrijdend gedrag op het werk (november 2006)

Deze publicatie wordt in de fiche 24 voorgesteld

5. Vademecum voor de diagnose van relationeel leed op het werk

Deze publicatie wordt in de fiche 24 voorgesteld

Fiche 18 (Analyse): De RATOG en RATOG-KMO, twee risico-analyse tools voor ongewenst gedrag op het werk

Baillien Elfi, Sylvie De Meyer & Hans De Witte, Departement Psychologie, KULeuven

- **Beschrijving van de tools**

De RATOG (Risico-Analyse Tool voor Ongewenst Gedrag) en de RATOG-KMO (Risico-Analyse Tool voor Ongewenst Gedrag in Kleine en Middelgrote Organisaties) screenen op een korte en eenvoudige wijze de belangrijkste organisatorische risicofactoren voor 'ongewenst gedrag' binnen de onderneming. Beide instrumenten kaderen in de primaire preventie van pesten, geweld en ongewenst seksueel gedrag op het werk. Zij werden ontwikkeld op basis van twee onderzoeksprojecten onder het initiatief van het FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg en het Europees Sociaal Fonds. Het eerste deelproject detecteerde job-, team- (of afdelings-) en organisationele factoren die bijdragen tot ongewenst gedrag in Vlaamse en Brusselse organisaties met meer dan 100 werknemers. Het tweede deelproject onderzocht de risicofactoren in kleine en middelgrote organisaties te Vlaanderen en het Brussels Hoofdstedelijk gewest met minder dan 100 medewerkers (KMO's).

- **Wat doen de RATOG en RATOG-KMO?**

De RATOG en RATOG-KMO screenen op een korte en eenvoudige wijze (nl. 23 vragen in de RATOG en 18 vragen in de RATOG-KMO) de belangrijkste risicofactoren voor ongewenst gedrag. Zij geven een eerste feedback over de werkpunten binnen de onderneming: per belangrijke risicofactor geven zij aan of de score op deze factor veilig (te behouden), problematisch (te verbeteren) of urgent-problematisch (dringend te verbeteren) is in het kader van ongewenst gedrag. Op die manier dragen zij bij tot de primaire preventie van geweld, pesten en ongewenst seksueel gedrag op het werk, met een duidelijke klemtoon op de preventie van pesten. De tools meten dus niet of er ongewenst gedrag plaatsvindt, maar geven wel aan of bepaalde factoren de kans vergroten dat er pestgedrag ontstaat in de organisatie. De tools zijn niet gebonden aan een bepaalde sector, maar kunnen in alle sectoren gebruikt worden. De RATOG wordt gebruikt in organisaties van 100 werknemers of meer, de RATOG-KMO wordt gebruikt in organisaties met minder dan 100 werknemers (KMO's).

- **Hoe worden de RATOG en RATOG-KMO gebruikt?**

De RATOG en RATOG-KMO zijn terug te vinden op www.respectophetwerk.be. In eerste instantie moet bepaald worden op welk niveau de analyse zal plaatsvinden. De tools kunnen ingevuld worden voor een gehele organisatie, maar ook het screenen van grote afdelingen of kleinere teams binnen deze organisatie is mogelijk. De RATOG(-KMO) wordt afgenomen door een groep van personeelsleden behorende tot dit niveau die uiteenlopende standpunten hebben (en dus een heterogene groep zijn) én representatief zijn voor en sterk vertrouwd zijn met het personeel en met de werking van de organisatie of de afdeling.

In een eerste stap vult elk lid van de groep de vragen individueel in. Vervolgens worden deze individuele antwoorden in groep besproken. Hierbij blijft men overleggen tot men eensgezind eenzelfde antwoord verkiest. Zo bekomt men uiteindelijk een antwoordenformulier met de scores die door de groep toegekend werden.

- **Wie gebruikt de RATOG en RATOG-KMO?**

In lijn met de wet betreffende de bescherming tegen geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk (11 juni 2002), is de spilfiguur voor de RATOG(-KMO) de preventieadviseur psychosociale aspecten of de vertrouwenspersoon(personen). Deze persoon stelt de groep samen, bezorgt de deelnemers het nodige materiaal, begeleidt de groepsdiscussie en verwerkt de uiteindelijke groepsscores. Deze scores worden ingegeven op www.respectophetwerk.be, waarna automatisch de resultaten van de screening weergegeven worden.

- **Wat leveren de RATOG en RATOG-KMO op?**

De RATOG en RATOG-KMO geven aan of de score van de organisatie op de belangrijkste job-, team/afdelings- of organisationele risicofactoren 'veilig', 'problematisch' of 'urgent-problematisch' is voor ongewenst gedrag. Deze scores worden visueel weergegeven aan de hand van gekleurde staafdiagrammen.

- Veilige (groene) factoren moeten onderhouden worden
- Problematische (oranje) en urgent-problematische (rode) factoren duiden op werkpunten en worden vertaald naar concrete actiepunten in het jaaractieplan (J.A.P.) en het globale preventieplan (G.P.P.).

Op die wijze vormen de RATOG en RATOG-KMO een aanzet tot een dynamisch risico-analysesysteem, zoals wettelijk bepaald in de wet van 11 juni 2002.

De analyse van de RATOG is een goede eerste opstap in het opbouwen van een dynamisch risicobeheersingssysteem. Op basis van de resultaten van de RATOG kunnen verdere analyses gedaan worden zoals vb een uitgebreide personeelsbevraging, bestuderen klachtendossiers,...

De RATOG(-KMO) kan jaarlijks afgenomen worden. Op deze manier kan men op een gestructureerde manier de evoluties in het bedrijf opvolgen en vergelijken

- **Waar vindt men de RATOG en RATOG-KMO?**

Op de website www.respectophetwerk.be kan je de tools downloaden. Je vindt er ook uitgebreide informatie over de ontwikkeling en het gebruik van de tools. De scores die bekomen werden in de groepsdiscussie moeten ook op deze site ingegeven worden. Op de site worden automatisch de resultaten van het betreffende bedrijf gegenereerd.

Voor vragen of verdere informatie kan u terecht bij Sylvie De Meyer (sylvie.demeyer@psy.kuleuven.be) of Elfi Baillien (elfi.baillien@psy.kuleuven.be), zij werken beiden aan de KULeuven, onderzoeksgroep arbeids-, organisatie- en personeelspsychologie.

Fiche 19 (Analyse): Tool voor identificatie, diagnostiek en interventie (IDI) van de organisatorische risico's in verband met geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk

- **Algemeen kader:** welzijn op het werk, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag, geweld op het werk, psychosociale risico's
- **Algemene oriëntatie:** diagnostiek via een organisatorische benadering, onderzoek naar primaire preventiemaatregelen
- **Deelname:** preventieadviseur belast met de psychosociale aspecten, vertrouwensperso(n)en(en), bedrijfsarts, lid(leden) van de hiërarchische lijn en het HR-management, vakbondsafgevaardigde(n) (vertegenwoordigers van de werknemers of werknemers zelf voor kleine organisaties)
- **Overwogen aspecten:** organisatorische thema's: aard van het werk, duidelijkheid van de taak, relationeel teamgedrag, conflictsituaties en beheer van de conflicten, functionaliteit van de hiërarchische lijn, inspraak in beslissingen, leiderschap, normen en organisatorische controle, mededeelbaarheid, opvolging en persoonlijke ontwikkeling van de werknemers, prestatie en kwaliteit op het werk, werkonzekerheid, change management, geweld/pesterijen en ongewenst seksueel gedrag/negatieve en disfunctionele houding, geslacht.
- **Omschrijving van de tool**
 - **Voor wie?**

De I.D.I.-tool is een primair preventiemiddel van geweld op het werk (pesterijen en ongewenst seksueel gedrag, fysiek geweld). Dit werd ontwikkeld op basis van diverse studies die door ons team gevoerd werden om organisatorische risicofactoren van geweld op het werk te identificeren.

De tool is gebaseerd op een participatieve aanpak en richt zich tot iedereen die, binnen zijn organisatie, een strategie wil toepassen voor beschouwing over en preventie van geweld op het werk. In die zin is de tool specifiek bedoeld voor de hiërarchische lijn, de HR-medewerkers en de preventieadviseurs belast met de psychosociale aspecten.
 - **Waarom?**

Deze tool wil beantwoorden aan de wettelijke prerogatieven op het vlak van risicoanalyses. I.D.I. is immers een participatieve analyse ter preventie van geweld op het werk. Het is de bedoeling om een groep van een tiental personen, het zogenaamde Reflectiecomité, overleg te laten plegen op basis van verschillende thematische fiches waarin organisatorische risicofactoren staan opgesomd die kunnen leiden tot geweld en ongewenst gedrag op het werk. Op die manier wil I.D.I. komen tot een beter begrip en een duidelijker beeld van die factoren om dan een actieplan uit te werken dat moet dienen ter preventie van, of ten minste als reactie op, situaties die binnen de organisatie tot onbehagen en gewelddadig of ongewenst gedrag kunnen leiden.

Om de tool aangenamer en gebruiksvriendelijker te maken, is I.D.I. volledig geautomatiseerd en beschikbaar op de website <http://www.respectophetwerk.be/>. De tool kan zowel gebruikt worden in kleine organisaties als in grotere bedrijven (dan kunnen eventueel vergaderingen per departement worden georganiseerd).

Hulpfiches, Analyse

De I.D.I.-tool bevindt zich momenteel in een fase van verspreiding en evaluatie: daarbij willen we een groot publiek aanspreken door reacties te verzamelen van professionals op het terrein om zo de tool te verbeteren en zo nauw mogelijk aan te sluiten bij de wensen van de gebruikers.

- **Gebruiksprocedure: CON.PA.RE.-model**

De I.D.I.-tool bestaat uit drie stappen (elke stap wordt beheerd door de bemiddelaar, dat is meestal de preventieadviseur belast met de psychosociale aspecten). Die drie stappen zijn consultatie, participatie en restitutie.

1. Consultatie

Deze eerste stap is een snelle en geautomatiseerde consultatieronde van de personen die binnen de organisatie bevoegd zijn om de problematiek van geweld op het werk te beheren.

De consultatie bestaat uit een korte vragenlijst die via mail naar minimum 5 en maximum 15 “resource”-medewerkers gestuurd wordt, dit zijn personen die bevoegd zijn om de problematiek van geweld op het werk te beheren. De profielen van de geconsulteerde personen zijn: lid(leden) van de bedrijfsgeneeskundige dienst, vertrouwensperso(o)n(en), vakbondsafgevaardigde(n), lid(leden) van de human resources, lid(leden) van de hiërarchische lijn. Daarbij worden deze verschillende personen gevraagd om een subjectieve indruk te geven over de frequentiegraad (met vier antwoordmogelijkheden: verwaarloosbaar, aanvaardbaar, hoog, geen mening) van diverse organisatorische kenmerken waarvan onze studies hebben aangetoond dat het “risicofactoren” zijn voor geweld op het werk.

De “consultatie” is een korte vragenlijst met 20 vragen. De respondenten worden gevraagd om hun mening te geven over diverse organisatorische situaties: maatschappelijke prestaties van de organisatie, bedrijfsconflicten, teamwerk en functionaliteit van de hiërarchische lijn. Deze meningen worden uitgedrukt aan de hand van een schaal.

De bemiddelaar ontvangt een fiche getiteld “synthese van de consultatie”, met alle antwoorden. Als op deze fiche minstens vijf “rode cijfers” staan, dan is de overgang naar de tweede stap gerechtvaardigd.

2. Participatie

Participatie is de tweede stap van de I.D.I.-tool. Deze stap omvat een groepsgesprek (van minimum vijf en maximum vijftien personen) over diverse organisatorische thema's die kunnen leiden tot “risicosituaties” van geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag op het werk.

Daarbij kunnen verschillende thematische fiches besproken worden. Die gaan over:

- ◇ aard en inhoud van het werk
- ◇ duidelijkheid van de taak
- ◇ relationeel teamgedrag
- ◇ conflictsituaties en beheer van de conflicten
- ◇ functionaliteit van de hiërarchische lijn
- ◇ inspraak in beslissingen
- ◇ leiderschap
- ◇ normen en organisatorische controle
- ◇ mededeelbaarheid
- ◇ opvolging en persoonlijke ontwikkeling van de werknemers
- ◇ prestatie en kwaliteit op het werk
- ◇ werkonzekerheid
- ◇ change management

Hulpfiches, Analyse

- ✧ geweld, pesterijen of ongewenst seksueel gedrag, negatieve en disfunctionele houding
- ✧ geslacht

Bij deze tweede stap wordt overgegaan tot de identificatie, diagnostiek en interventie.

- a) **Identificatie:** voor elke fiche wordt aan de groep gevraagd om tot overeenstemming te komen over de drie feiten die zich voordoen in de organisatie en die verband houden met geweld op het werk.
- b) **Diagnostiek:** na de identificatie, worden twee diagnostische benaderingen voorgesteld. Namelijk:
 - ✧ **prioritering** van de factoren, of de factoren in volgorde van prioriteit rangschikken;
 - ✧ **verbinding**, of verzamelingen maken of verbanden leggen tussen de vooraf bepaalde factoren.
- c) **Interventie:** de I.D.I.-tool wordt gebruikt om een primair preventiebeleid inzake geweld op het werk op te starten of te ondersteunen.

3. Restitutie

Restitutie is de derde stap van de I.D.I.-tool, waarbij een synthese wordt gemaakt van het groepsgesprek door verschillende fiches in te vullen met de titel "restitutiesynthese". Deze fiches omvatten de organisatorische factoren die door de groep bestempeld werden als prioritair of als aandachtspunt, alsook de besproken en voorgestelde oplossingen. Er staan ook rubrieken in, zoals de geraamde kostprijs van de toepassing van de oplossingen, de aangestelde verantwoordelijke, het actieplan en het bijbehorende tijdschema. Het is ook mogelijk om de resultaten in grafieken weer te geven.

• Referenties

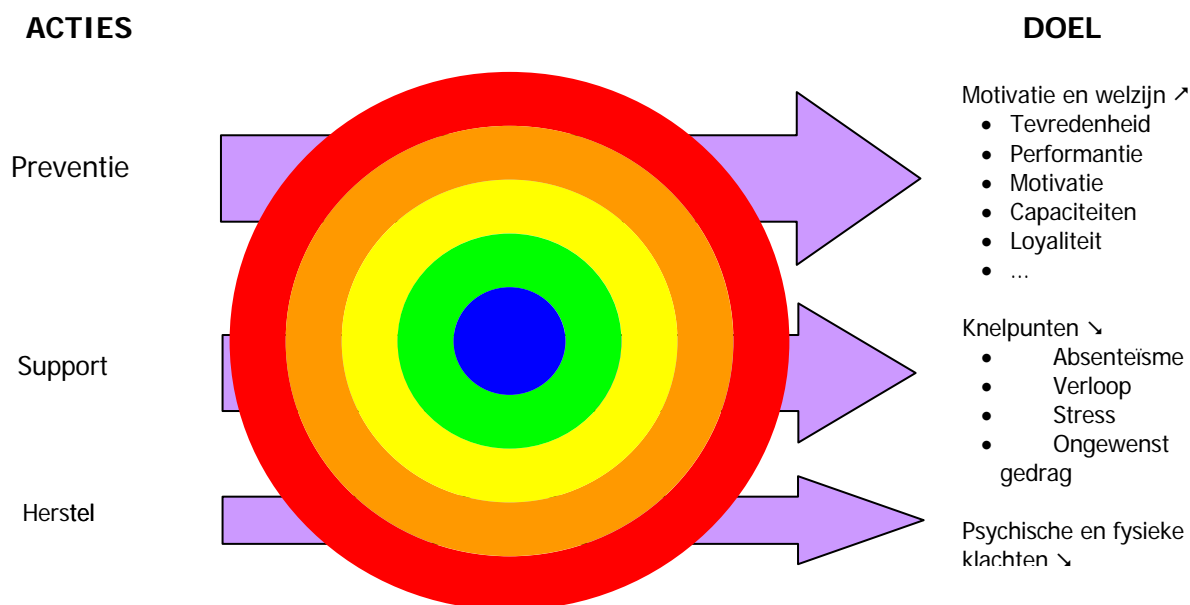
1. Violences au travail II – Synthèse des recherches quantitatives et qualitatives, synthèse effectuée par A. Garcia, B. Hacourt et S. de Thomaz, 2005, Université catholique de Louvain.
2. Violences au travail II – Grandes organisations, recherche effectué par B. Hacourt, S. de Thomaz, sous la direction scientifique de A. Garcia, oktober 2005, Université catholique de Louvain.
3. Violences au travail II – Petites & Moyennes Organisations (PMO), étude qualitative, recherche effectuée par B. Hacourt et S. de Thomaz, sous la direction scientifique de A. Garcia, oktober 2005, Université catholique de Louvain.
4. Violences au travail II – PMO, étude quantitative, recherche effectuée par B. Hacourt et S. de Thomaz, sous la direction scientifique de A. Garcia, 2005, Université catholique de Louvain.

• Algemene informatie:

- Aanbevolen complementaire methodes: RATOG, RATOG-KMO
- Nodige gebruikstijd: sessie(s) van 3 uur
- Homepage: <http://www.respectophetwerk.be/>
- Auteur(s): Ada Garcia, Bernard Hacourt, Séverine de Thomaz
- Project uitgevoerd op initiatief van de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg met de steun van de Europese Unie, Europees Sociaal Fonds
- Contact: Cap Sciences humaines, vzw verbonden aan de UCL, 18 avenue de l'Espinette, 1348 Louvain-la-Neuve

Fiche 20 (Analyse): Short – Inventory on Stress and Wellbeing (S-ISW)

Visie ISW Limits



- De **visie van ISW Limits** ligt aan de basis van de ontwikkeling van de S-ISW. Een goed welzijnsbeleid draagt bij tot een verhoogde motivatie en welzijn en pakt knelpunten (zoals absenteïsme, verloop en stress) en psychische en fysieke klachten aan. Deze welzijnsindicatoren kunnen door diverse factoren beïnvloed worden. Deze factoren situeren zich in 5 dimensies (die in de figuur voorgesteld worden door 5 concentrische cirkels):
 - (1) **Sociaal-economische context:** de economische conjunctuur en de arbeidsmarkt spelen een belangrijke rol bij de verklaring van de performantie van werknemers, hun engagement, en tevredenheid, de stress die ze ervaren en het absenteïsme en ongewenst gedrag binnen de organisatie.
 - (2) **Organisatie:** de manier waarop de organisatie zelf gestructureerd is, is eveneens van cruciaal belang. De werkprocedures van de organisatie, de manier waarop communicatie verloopt en informatie wordt doorgegeven, de waarden waarvoor het bedrijf staat, ..., verklaren mee het welzijn van de werknemers.
 - (3) **Team:** ook het team waarbinnen medewerkers hun job doen, is een verklarende factor voor hun gedrag en attitudes: de sociale sfeer, de sociale steun van collega's, de wijze waarop leidinggevenden de werknemers aansturen en feedback geven, ...
 - (4) **Taak:** bij de taakkenmerken onderscheiden we de stimulerende aspecten van de job (zoals ontplooiingsmogelijkheden, vaardigheidsbenutting, regelruimte en dergelijke) en de meer belastende aspecten (zoals werkdruk, deadlines, onduidelijke taken, slechte afstemming tussen werk en privé, ...). Ook deze aspecten hebben een invloed op welzijn.
 - (5) **Persoon:** gedrag en attitudes worden tenslotte ook mee verklaard door de kenmerken van de medewerkers zelf, zoals hun persoonlijkheid, de levensfase waarin ze zich bevinden, hun opleidingsniveau en hun vaardigheden en interesses.

De classificatie van mogelijke risicofactoren voor welzijn in 5 dimensies biedt praktische handvaten aan om een degelijk welzijnsbeleid te vormen.

Binnen het welzijnsbeleid kan men vervolgens kiezen voor **verschillende interventies**. Het spreekt vanzelf dat **preventie** het meest doeltreffend is. ISW Limits wenst dan ook vooral de aandacht naar dit soort interventie te focussen: welzijn op het werk in de kijker zetten, voordat problemen zich voordoen. Wanneer klachten zich reeds voordoen, zijn, afhankelijk van de ernst van klachten, **support** of **herstel** noodzakelijk. Zoals de grootte van de pijlen in de figuur toont, hecht ISW Limits veel belang aan preventie om pas in een tweede en derde fase aan support (bij eerste optreden van klachten) en herstel (bij ernstige klachten) te doen.

- **Wat doet de S-ISW (Short-Inventory on Stress and Well-being)?**

Met dit kort, helder, makkelijk hanteerbaar en gevalideerd instrument kunnen **psychosociale en organisatorische risicofactoren snel en efficiënt opgespoord worden**. Daarnaast kan men met de S-ISW ook het **effect op welzijn** in het algemeen en op **motivatie, stress, ongewenst gedrag en absenteïsme** in het bijzonder nagaan. Ook de **arbeidstevredenheid** bij uw medewerkers wordt met dit instrument in kaart gebracht.

De resultaten van de S-ISW helpen om het welzijnsbeleid verder te ontwikkelen en meer gerichte acties te nemen. De S-ISW detecteert immers **risicogroepen** waarrond verder gewerkt kan worden en geeft aan op welke punten men kan werken. De S-ISW toont echter niet alleen de zwakkere punten, maar geeft ook aan welke de sterke punten zijn binnen de organisatie. Op deze manier kan men in de organisatie leren uit **'goede praktijken'**.

Bovendien voldoet de S-ISW aan de **wettelijke vereisten** inzake het meten van welzijn, stress en ongewenst gedrag.

- **De S-ISW als onderzoekstraject**

De standaard S-ISW bestaat uit 70 items:

- 40 psychosociale en organisatorische risicofactoren (die zich op de 5 bovengenoemde dimensies verdelen); en
- 20 welzijnsindicatoren: motivatie (m.i.v. jobtevredenheid), stress, ongewenst gedrag en absenteïsme.
- 10 sociodemografische variabelen (vb. geslacht, leeftijdscategorie, bedrijfsanciënniteit, personeelscategorie,...)

De inhoud van de S-ISW is echter **flexibel**: het is gemakkelijk om extra vragen toe te voegen. Zo kan de S-ISW aangevuld worden met **gestandaardiseerde modules** (korte vragenlijsten) die dieper ingaan op specifieke problematieken zoals:

- absenteïsme (17 items),
- ergonomie van de werkplek (13 items),
- veranderingen (28 items),
- coping (21 items),
- gezondheidsgerelateerd gedrag (9 items), en
- leiderschap (16 items).

In nauw overleg met de betrokken organisatie, kunnen bijkomende **ad hoc vragen** geformuleerd worden die de specifieke situatie van de organisatie of een specifieke problematiek bevragen. Hiervoor is het aangewezen om een kwalitatief vooronderzoek in de vorm van exploratiegroepen te organiseren.

De resultaten van de S-ISW kunnen een aanleiding vormen om het **welzijnsbeleid verder te ontwikkelen of te verbeteren**. Het laat ook toe om meer **gerichte acties** te ondernemen vermits de S-ISW risicogroepen in kaart brengt. De S-ISW kan eveneens gebruikt worden als **opvolginstrument**, om bepaalde inspanningen in het kader van het welzijnsbeleid **te evalueren**.

Op deze manier is een bevraging met de S-ISW niet enkel een meting, maar kan het als een onderdeel van een **traject** beschouwd worden om het welzijn in de organisatie te optimaliseren.

- **Welk resultaat kan u van de S-ISW verwachten?**

De S-ISW **laat snelle verwerking** toe. De resultaten worden aangeboden met **benchmarkgegevens** (uit een degelijke en uitgebreide referentiegroep van Belgische organisaties en bedrijven) en het resultatenrapport wordt op een **korte, grafische manier** voorgesteld.

Daarnaast kunnen de resultaten van een individuele medewerker teruggekoppeld worden in de vorm van een **individueel feedbackrapport**. Dit rapport toont de resultaten van de medewerker in vergelijking met de globale organisatie en de referentiegroep. Daarbij worden ook adviezen en tips meegegeven aan de medewerker met betrekking tot zaken die hij/zij zelf kan ondernemen om het eigen welzijn te verbeteren.

- **Hoe concreet te werk gaan met de S-ISW?**

Voor een welzijnsmeting met de S-ISW werkt ISW Limits graag samen met **directies, HR managers, personeelsverantwoordelijken, preventieadviseurs of vertrouwenspersonen**. Deze meting is beschikbaar in het **Nederlands, Engels, Frans en Duits**. De S-ISW is zowel geschikt voor grote als voor kleine organisaties, toch wordt op een minimum van 20 medewerkers gerekend om betrouwbare conclusies te trekken.

De **S-ISW Online** kan volledig **online** worden afgenomen en automatisch worden verwerkt. Deze online-vragenlijst wordt gratis aangeboden zolang de financiering door het ESF (Europees Sociaal Fonds) en FOD WASO (Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg) verzekerd is.

Daarnaast kan de S-ISW ook **schriftelijk** aan medewerkers worden voorgelegd. Hiervoor start ISW Limits in nauw overleg een onderzoekstraject op.

ISW Limits staat garant voor een volledige **anonieme en vertrouwelijke behandeling**. De ingevulde vragenlijsten worden enkel gelezen door de onderzoekers van ISW Limits en worden ook door hen verwerkt. Na het onderzoek worden deze vragenlijsten vernietigd. Bovendien wordt in het onderzoeksrapport enkel gerapporteerd op globaal niveau en voor groepen met minstens 7 respondenten. Op deze manier kan de anonimiteit van alle deelnemers verzekerd worden.

In principe kan een welzijnsmeting met de S-ISW op korte termijn gebeuren: we rekenen een **4 à 5-tal weken** (van de eerste sensibilisatie tot het afleveren van het onderzoeksrapport). Maar dit kan natuurlijk aangepast worden in functie van het tempo die de betrokken organisatie wenst aan te houden.

- **Contactgegevens**

Meer informatie over de S-ISW online (alsook het aanvraagformulier om de vragenlijst in te kijken) of een onderzoekstraject door ISW Limits is te vinden op de website:

www.iswlimits.be

e-mail: info@iswlimits.be

tel: 016/20 85 96 - fax: 016/20 86 60

Fiche 21 (Analyse): WOCCQ - Working Conditions and Control Questionnaire

- **Algemeen kader**

"Stress is een reactie van de werknemer op de eisen die hem door de situatie worden gesteld en waaraan hij meent te moeten voldoen, terwijl hij vreest daarvoor niet de nodige middelen te hebben" (De Keyser en Hansez). Dit is dus een **subjectief** verschijnsel dat verband houdt met het gevoel van de werknemer (geen) **controle** te hebben op de werkomgeving.

De WOCCQ is een diagnosemethode voor stress en stressfactoren die verband houden met de werkomgeving. Dit is een reeks vragenlijsten die getest werden door de Dienst Arbeids- en Bedrijfspsychologie van de Universiteit van Luik.

- **Algemene filosofie**

Met de *steun* van het Belgisch Federaal Wetenschapsbeleid heeft de Dienst Arbeids- en Bedrijfspsychologie van de Universiteit van Luik de WOCCQ getest, een diagnosemethode van de psychosociale risico's die verband houden met het werk. In een domein (psychosociale risico's) waar de concepten soms vaag zijn, waar subjectiviteit centraal staat en waar de arbeidsomstandigheden in vraag worden gesteld, was er nood aan een betrouwbare tool om het risico te kwantificeren en de risicofactoren te isoleren.

Sinds 2001 verlenen het Europees Sociaal Fonds en de Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg hun steun om de WOCCQ te promoten en verspreiden onder de betrokken actoren op het terrein (psychologen, bedrijfsartsen, preventieadviseurs, etc.). De Dienst Arbeids- en Bedrijfspsychologie van de Universiteit van Luik hanteert dit beleid voor de verspreiding:

Zorgen dat deze actoren de WOCCQ zelfstandig kunnen gebruiken en toch kwaliteitsgaranties bieden voor het gebruik van de tool (bv.: naleving van de methodologische en deontologische aspecten).

Er werden diverse *acties* gevoerd om de WOCCQ makkelijker in gebruik en toegankelijker te maken: de vragenlijsten standaardiseren en een databank creëren (betere leesbaarheid van de resultaten), een tool voor de automatische gegevensverwerking creëren (WOCCQTool), een online enquêtesysteem invoeren (WOCCQOnline) en in een mogelijkheid tot afstandsleren en een "gebruikersruimte" voorzien (e-WOCCQ).

- **Omschrijving van de tool**

- **Schalen**

Diverse vragenlijsten evalueren:

- ✧ het risiconiveau inzake stress en stimulatie op het werk (SPPN) – 19 vragen
- ✧ de risicofactoren in verband met de controle op 6 facetten van de werkomgeving: beschikbare hulpmiddelen, vertrouwen in de toekomst, risico's, tijdelijke druk, planning, tegenstrijdige vereisten (de eigenlijke WOCCQ) – 80 vragen.

Deze twee *vragenlijsten* zijn gestandaardiseerd: aan de hand van normen, berekend bij duizenden werknemers in bedrijven van verschillende omvang en uit verschillende sectoren, kunnen de verkregen resultaten snel worden gesitueerd.

Via een derde vragenlijst (Lijst van probleemsituaties) kunnen kwalitatieve gegevens verzameld worden, specifiek voor de bestudeerde omgeving, over de stresssituaties.

- **Databank**

Alle verzamelde *gegevens* worden ingegeven in een databank. Er zijn referentiescores beschikbaar. Zo kan een bedrijf zijn resultaten vergelijken met die van andere bedrijven uit dezelfde sector.

- **Resultaten**

Na analyse van de gegevens kan enerzijds een algemene balans worden opgesteld van een bedrijf/instelling (stressniveau/stimulatie, stressfactoren in de werkomgeving) en kunnen anderzijds groepen worden afgebakend die een groter stressrisico lopen dan andere. Op die manier kunnen gerichte acties worden gevoerd.

De verkregen scores worden uitgedrukt in de vorm van normen, zodat de resultaten onmiddellijk geïnterpreteerd en ook hiërarchisch ingedeeld kunnen worden. Zo kan ook de prioriteit van de te voeren acties worden bepaald.

Via *analyses* per item kunnen de meer gevoelige situaties nader worden bepaald en kan nauwkeuriger richting worden gegeven aan de prioritaire actiemaatregelen.

- **Begeleidingsmethode en logistieke aspecten**

- **Begeleidingsmethode**

Een diagnostiek is niet meer dan een, weliswaar belangrijke, fase in een ruimer interventieproces. De betrokkenheid en ondersteuning van alle actoren in de onderneming zijn cruciale succesfactoren. Bovendien is elke onderneming een specifieke omgeving met haar eigen kenmerken, cultuur en vereisten. Het is dan ook essentieel om de enquêtemethode zo goed mogelijk aan te passen aan de bestudeerde omgeving en een participatieve aanpak te hanteren, dit met de bedoeling om veel respons te krijgen en tot een zo ruim mogelijke consensus te komen over de resultaten. Dat zal de overgang van diagnostiek naar interventie alleen maar makkelijker maken. Daarom wordt er een Stuurcomité opgericht.

De *leden* (bv. vertegenwoordigers van de werknemers, HR-vertegenwoordigers, preventieadviseur, bedrijfsarts) zijn het gezicht van het project binnen de onderneming en helpen de enquêteverantwoordelijke op diverse niveaus: keuze van de onafhankelijke variabelen en de voorwaarden voor versturen en terugsturen van de vragenlijsten, informatie aan het personeel, verduidelijking van de resultaten.

- **Logistiek**

Hoewel de meeste enquêtes worden afgenomen met behulp van “papieren” vragenlijsten, is er ook in een online-enquête voorzien: WOCCQOnline. Als de omstandigheden dat toelaten, kan deze optie de enquêtelogistiek vergemakkelijken (geen kopieën van vragenlijsten, geen handmatige verdeling van de vragenlijsten, geen terugzendingen, gegevens rechtstreeks ingegeven). De kenmerken zijn:

- ✦ **Flexibiliteit** van de voorziening om de enquête te kunnen aanpassen aan de onderneming: taalkeuze, keuze van optionele vragenlijsten, keuze van specifieke onafhankelijke variabelen, gepersonaliseerde boodschappen (uitnodigingsmail ...);
- ✦ Een doordachte benadering van de **vertrouwelijkheid** van de methode: de enquêtelogistiek wordt beheerd door de Universiteit van Luik. De gegevens komen samen op een server van de Universiteit van Luik. De deskundige die de analyses uitvoert, krijgt van de Universiteit van Luik een anoniem gegevensbestand;
- ✦ **Methodologische** garanties: zekerheid dat iemand de vragenlijst maar één keer kan beantwoorden en dat de antwoorden, zodra de lijst ingevuld en goedgekeurd is, niet meer gewijzigd of gedeletet kunnen worden. Om zeker te zijn dat de vragenlijst correct ingevuld wordt, kunnen blanco antwoorden worden beperkt met deze voorziening;
- ✦ **Technische** garanties: via de server van de Universiteit van Luik kunnen duizenden exemplaren worden doorgestuurd;
- ✦ **Veiligheids**garanties: de verbinding is beveiligd. De gegevens die door de respondenten verstuurd worden, kunnen dus niet door anderen worden ingekeken (GlobalSign-certificaat);

Hulpfiches, Analyse

- ❖ **Praktische** garanties: de verzamelde onbewerkte gegevens worden opgenomen in een Excel-bestand en kunnen worden verwerkt met behulp van de **WOCCQTool**.

• Betrokken sectoren

De *vragenlijst* kan worden toegepast op bedrijven/instellingen in alle activiteitensectoren. Toch wordt aanbevolen om aanvankelijk te werken met groepen van minstens 100 tot 150 personen.

• Gebruiksvoorwaarden

Het gebruik van de WOCCQ is onderworpen aan de ondertekening van een gebruikslicentie, waarbij de licentiehouders zich ertoe verbinden:

1. bepaalde deontologische en methodologische principes na te leven;
2. gebruiksrechten van 1,15 euro per persoon te betalen (behalve indien de tool gebruikt wordt voor studies of onderzoeken);
3. de verzamelde onbewerkte gegevens terug te sturen om de databank aan te vullen.

De licentiehouders *ontvangen* een gebruikshandleiding.

Het licentieformulier kan gedownload worden op de site www.woccq.be (pagina 'Licentie').

• Gebruiksbepalingen

De Dienst Arbeids- en Bedrijfspsychologie kan optreden als deskundige om diagnoses te stellen met behulp van de WOCCQ, maar dat is niet haar prioriteit. De gebruikers worden gestimuleerd om autonoom te werken. Om hen daarbij te helpen, werd een **hulpmiddel voor de gegevensverwerking** gecreëerd (**WOCCQTool**) en er is een voorziening voor **onlineopleiding** beschikbaar (**e-WOCCQ**). Er worden drie modules aangeboden:

- ❖ Module 1 – “Bewust maken en een lastenboek opstellen”: hoe een diagnoseproject voor stress opstarten en doorvoeren in een onderneming met behulp van de WOCCQ;
- ❖ Module 2 – “Een diagnose stellen en de gegevens analyseren”: hoe op autonome wijze een diagnose maken van de psychosociale risico's met de WOCCQ (enquêtebegeleiding en analyse van de resultaten met behulp van de WOCCQTool);
- ❖ Module 3 – “Interventie en evaluatie”: hoe anticiperen en de overgang naar de interventie vergemakkelijken.

Op basis van de ervaring van de gebruikers wordt een “**Gebruikersruimte**” gecreëerd.

Nadat ze een *opleiding* gevolgd hebben, zullen sommige gebruikers graag een zekere vorm van coaching krijgen van de deskundigen van de Universiteit van Luik om hun methode te ondersteunen en/of bepaalde problemen op te lossen. Hier worden gebruikers aangemoedigd om ervaringen of goede praktijken te delen. Dat is de bestaansreden van deze ruimte.

Gedetailleerde informatie over deze opleidingen en de inschrijvingsvoorwaarden is terug te vinden op <http://campus-woccq.ulg.ac.be>

• Nodige tijd voor gebruik

De enquête zelf kan afgenomen worden in 2 à 3 weken. Toch is er een voorbereidingsfase (ongeveer 2 maanden) nodig om de enquête voor te bereiden (vergaderingen van het Stuurcomité). De analyse van de gegevens kan heel snel gebeuren na afloop van de enquête (vooral dankzij de WOCCQTool). Dan moeten er verschillende vergaderingen gepland worden om deze resultaten te bespreken met het Stuurcomité en/of andere doelgroepen (CPBW, hiërarchische lijn, personeel). Het volledige proces kan in theorie binnen 6 maanden afgerond zijn, maar de bedrijfsspecifieke vereisten en/of tegenslagen kunnen de planning wijzigen.

- **Bijdrage aan het dynamisch beheersplan van de risico's**

Volgens de wet van 1996 betreffende het welzijn op het werk zijn psychosociale risico's een van de 7 factoren van het welzijn. Deze moet op dynamische wijze beheerd worden door de ondernemingen, op dezelfde manier als de chemische of ergonomische risico's bijvoorbeeld. Toch wordt zelden een definitie gegeven van het begrip "psychosociale risico's". Ongewenst gedrag, uitputting, geweld op het werk, psychosociale intimidatie en vooral stress mogen dan typisch in deze rubriek worden ondergebracht, andere risico's, die vaak worden samengebracht in een rubriek "algemene psychosociale risico's", moeten nog nader worden omschreven. In zijn programma's ter bescherming van de werknemers inzake gezondheid, stelt het Belgisch Federaal Wetenschapsbeleid de volgende definitie voor: psychosociale risico's zijn de risico's die voortvloeien uit de menselijke, organisatorische, sociale en technische invloed van het werk op de fysieke en mentale gezondheid van de werknemer. Deze definitie maakt een onderscheid mogelijk tussen vier types van psychosociale risico's met een andere oorsprong:

1. **risico's van organisatorische oorsprong:** die zijn verbonden met de evolutie van de organisatie van de ondernemingen en met de invoering van steeds flexibeler werkmethode (telewerken, netwerkbedrijf ...);
2. **risico's van technische of technologische oorsprong:** die zijn verbonden met de invoering van nieuwe technologieën en nieuwe producten in de organisaties. Deze hebben aanleiding gegeven tot onderzoeken die voornamelijk gericht waren op de identificatie van de fout en/of het ongeval en op de studie van RSI.
3. **risico's van relationele oorsprong:** die zijn verbonden met de menselijke contacten in de onderneming die soms moeilijk, gespannen of conflictueus kunnen verlopen. De problemen omtrent communicatie spelen daarbij een belangrijke rol;
4. **risico's van sociale oorsprong:** die zijn verbonden met verschillende vormen van uitsluiting, met als vaakst vernoemde die van de werkloosheid. Deze maatschappelijke fenomenen tonen aan dat het werk en de risico's die eraan verbonden zijn, niet ophouden aan de deuren van de fabriek of het kantoor: ze oefenen druk uit, niet alleen op degenen die uitgesloten zijn van de arbeidsmarkt, maar ook op de werknemers die zich, om een of andere reden, bedreigd voelen door uitsluiting.

De belangstelling voor de psychosociale risico's gaat niet uit van een enkele discipline. Arbeidspsychologen houden zich voornamelijk bezig met onderzoeken naar psychosociale risico's, maar andere deskundigen, zoals sociologen, artsen, ingenieurs en communicatiespecialisten, nemen aan deze onderzoeken deel. Er wordt trouwens steeds meer rekening gehouden met de wettelijke, economische en ethische aspecten van de risico's en, meer algemeen, van welzijn op het werk. De studie van de psychosociale factoren krijgt dus een buitengewoon multidisciplinair karakter.

Het *dynamisch* beheer van de risico's, voorzien in de wet van 1996 en in KB's, zet ondernemingen ertoe aan een gepland en gestructureerd beleid te voeren, geïntegreerd in het bedrijfsbeheer (jaarlijkse en vijfjaarlijkse actieplannen) door specifiek:

- ✦ de risico's te bepalen en te evalueren;
- ✦ de blootgestelde groepen te bepalen;
- ✦ preventieve acties te voeren om eerst de elementaire risico's te voorkomen (art. 8 en 9 van het KB van 27 maart 1998 betreffende het beleid inzake het welzijn van de werknemers).

In dat opzicht kan het nuttig zijn om het stressniveau te meten en de stressfactoren te bepalen die samenhangen met de werkomgeving in het algemeen, hoewel de objectivering van een subjectief risico duidelijk methodologische problemen meebrengt. Door te kiezen

Hulpfiches, Analyse

voor een goedgekeurde methode die getest werd in diverse omgevingen, kan dit probleem worden beperkt en kunnen de nodige voorzorgsmaatregelen worden genomen .

De WOCCQ, als diagnosemethode voor stress, kan ondernemingen helpen om dit dynamisch beheer in te voeren omdat de tool toelaat:

- ✧ het stress- en stimulatie-niveau te meten;
- ✧ groepen af te bakenen die een groter stressrisico lopen dan andere (bestaan van normen, hiërarchisering van de resultaten);
- ✧ stressfactoren vast te leggen en dus richting te geven aan preventiemaatregelen om het risico bij de bron aan te pakken.

• Contact en links

Isabelle HANSEZ, auteur van de WOCCQ

Tel.: ++32 (0)4.366.20.92

Fax: ++32 (0)4.366.29.44

Mail: ihansez@ulg.ac.be

Universiteit van Luik

Dienst Arbeids- en Bedrijfspsychologie van de Universiteit van Luik

Boulevard du Rectorat, 5 (B32) 4000 Liège

<http://www.woccq.be> en <http://campus-woccq.ulg.ac.be>

Stéphanie PETERS, coördinatrice

Tel.: ++32 (0)4.366.20.91

Fax: ++32 (0)4.366.29.44

Mail: s.peters@ulg.ac.be

Fiche 22 (Analyse): Short – Inventory on Conflict (S-IC)

- **Wat doet deze tool?**

De S-IC laat toe een interpersoonlijke conflict op een korte en eenvoudige wijze te screenen op een aantal essentiële aspecten. De S-IC helpt om op een gestructureerde manier een diagnose te stellen van een conflict. Vanuit de output die S-IC genereert wordt een indicatie gegeven van de ernst van het conflict en wordt het mogelijk om een interventie gericht voor te bereiden.

De S-IC bestaat uit 32 uitspraken die op een semantisch differentiaalschaal beoordeeld moeten worden. De uitspraken worden onderverdeeld in 9 thema's die elk verschillende aspecten van een conflict belichten:

- Vorm
- Duur en intensiteit
- Inhoud
- Verhouding tussen personen
- Impact van leidinggevenden
- Structurele en organisatorische invloed
- Houding betrokkenen
- Gevolgen
- Acties

- **Wie gebruikt deze tool?**

Vertrouwenspersonen, preventieadviseurs of alle andere personen die een interventie wensen voor te bereiden kunnen de S-IC gebruiken. Zij kunnen eveneens de S-IC aan de betrokken teamleden voorleggen. Op deze manier kunnen eventueel discrepanties in de perceptie van het conflict door de betrokkenen mee in rekening worden gebracht.

- **Wat levert deze tool op?**

Het instrument kan men online invullen op www.respectophetwerk.be/toolkit. Aan de hand van de S-IC worden de belangrijkste aspecten van een conflict visueel voorgesteld in functie van de ernst. Er wordt een onderscheid gemaakt tussen een licht problematische, een problematische en een urgent problematische zone. Het totaalbeeld, met name de verhouding tussen scores op de verschillende aspecten laat toe om een gerichte interventie uit te werken.

- **Contactinformatie**

ISW Limits N.V.

Tiensevest 40 – 3000 Leuven

T: 016/20 85 96 – F: 016/20 86 60 – e-mail: info@iswlimits.be

www.iswlimits.be

Fiche 23 (Analyse): Checklist voor het voeren van opvang- en verkennende gesprekken

- **Wat doet deze tool?**

Deze checklist is een nuttig instrument voor het voeren van eerste gesprekken met klagers en andere betrokkenen. De checklist vormt ten eerste een handige leidraad voor **belangrijke vragen** die tijdens een opvang-of verkennend gesprek aan bod zouden moeten komen. Ten tweede weten we uit de praktijk dat mensen zelden hun verhaal op een gestructureerde wijze vertellen. Deze checklist stelt u bijgevolg als vertrouwenspersoon/preventieadviseur in staat om het gemelde verhaal in een **gestructureerd geheel** te gieten. Ten slotte maakt de checklist het de gebruiker makkelijker om achteraf een **overzichtelijk verslag** op te maken aan de hand van de verscheidene bevraagde items.

Men kan deze checklist downloaden op www.respectophetwerk.be/toolkit.

- **De checklist**

- Persoonlijke en professionele gegevens klager
- Gegevens over de organisatie
- Gegevens over de aangeklaagde(n)
- Hoe was de relatie voorheen tussen de klager en de aangeklaagde?
- Aard van het ongewenst gedrag
- Historiek van het ongewenst gedrag
- Team
- Leidinggevenden
- Context/organisatie
- Gevolgen voor de klager, teamleden, (leidinggevende), organisatie?
- Hoe gaan de klager en teamleden om met het ongewenst gedrag? Coping.
- Gevolgen voor het team, leidinggevende en organisatie
- Ondernomen stappen en resultaat
- Expliciteren van de verwachtingen
- Hoe ziet slachtoffer oplossingen?
- Acties van de vertrouwenspersoon of preventieadviseur?

- **Wat levert deze tool op?**

Het gebruik van de checklist helpt u als vertrouwenspersoon/preventieadviseur een beter beeld te vormen van de probleemsituatie. Het is een belangrijke leidraad voor het maken van een duidelijke **analyse** van de probleemsituatie en het formuleren van maatregelen.

- **Contactinformatie**

ISW Limits N.V.

Tiensevest 40 – 3000 Leuven

T: 016/20 85 96 – F: 016/20 86 60 – e-mail: info@iswlimits.be

www.iswlimits.be

Fiche 24 (Analyse): Gids voor wie beroepsmatig tussenkomt en geconfronteerd wordt met conflicten en grensoverschrijdend gedrag op het werk en Vademecum voor de diagnose van relationeel leed op het werk: twee instrumenten

1. Inleiding

- **Referenties**

"Van meningsverschil tot hyperconflict"

Gids voor wie beroepsmatig tussenkomt en geconfronteerd wordt met conflicten en grensoverschrijdend gedrag op het werk (april 2006), opgesteld door de Universiteit van Luik (Dienst Sociale Groeps- en Organisationspsychologie) en ISW Limits (Spin-off KULeuven)

Deze handleiding is het resultaat van twee jaar intensief actieonderzoek. Tijdens deze periode werden een hele reeks methodologische stappen uitgevoerd: een literatuurstudie, interviews met directe betrokkenen, netwerksessies waarbij de ervaringen werden uitgewisseld, het afnemen van vragenlijsten, het ondersteunen en coachen van personen die ongewenst gedrag meemaken, interventies bij crisissituaties.

- **Algemeen kader**

Sinds de problematiek van pesterijen op het werk een drievoudige erkenning geniet - wettelijk, sociaal en wetenschappelijk – is het aantal klachten en interventies op dit vlak steeds toegenomen en deze zijn ook steeds complexer geworden. Al snel hebben de professionals laten weten deze klachten moeilijk te kunnen beheren, vooral op het vlak van diagnose en interventies in de ondernemingen.

Om deze problemen op te lossen, hebben de Dienst Sociale Groeps- en Organisationspsychologie van de Universiteit van Luik en zijn partner ISW-Limits, met de steun van de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg en het Europees Sociaal Fonds, een praktisch instrument uitgewerkt dat gebruikt kan worden door professionals die moeten ingrijpen in situaties van relationeel leed op het werk.

De Dienst Sociale Groeps- en Organisationspsychologie van de Universiteit van Luik heeft ook een tweede instrument ontwikkeld dat gebaseerd is op de verschillende vragen en criteria waarmee rekening moet worden gehouden om een zo nauwkeurig en bruikbaar mogelijke differentiële diagnose te kunnen stellen.

Anderzijds heeft ISWlimits een vragenlijst (zie fiche 22) ontwikkeld om een adequate diagnose te kunnen maken betreffende bestaande conflicten. Naast de ernst van het conflict wordt ook de haalbaarheid van een interne oplossing ingeschat.

- **Overwogen aspecten**

Deze instrumenten behoren tot het domein van de **psychosociale belasting** en meer specifiek tot de problematiek van relationeel leed op het werk (conflict, hyperconflict, pesterijen, psychologisch overwicht, ...).

- **Gebruikers**

Deze handleiding en gids bestaan uit een reeks instrumenten bestemd voor de professionals die instaan om de psychosociale belasting te beheren, diagnoses te stellen en in te grijpen in situaties van relationeel leed op het werk. Dat kan bijvoorbeeld gaan om

Hulpfiches, Analyse

interne/externe preventieadviseurs, vertrouwenspersonen, leden van HR-diensten, leden van vakbondsafvaardigingen, bedrijfsrevisoren, directieleden ...

- **Bijdrage aan het dynamisch beheersplan van de risico's**
Deze instrumenten zijn weliswaar voornamelijk gericht op het beheer van "crisissituaties" (bewezen of verdacht relationeel leed), maar door een nauwkeurige en volledige diagnose te kunnen stellen en bijgevolg gepast te kunnen reageren – door een gerichte, doordachte en specifieke interventie – kunnen, na afloop van deze interventie, de risico's worden beperkt dat een dergelijke situatie zich voordoet. Via een geslaagde diagnose en interventie, vooral rekening houdend met de complexe bedrijfscontext, kan deze problematiek bovendien onder de aandacht gebracht worden van een aantal medewerkers.

2. Vademecum voor de diagnose van relationeel leed op het werk

- **Algemene oriëntatie**
Deze gids bespreekt de problematiek van relationeel leed op het werk aan de hand van een **differentiële diagnose**.

Dit is dus een instrument dat ondersteuning en structuur geeft bij de diagnosestelling van professionals die geconfronteerd worden met conflictsituaties, hyperconflicten, pesterijen en psychologisch overwicht op het werk ...

- **Omschrijving van de tool**
De gids voor de diagnose hanteert een methodologische diagnosemethode in stappen en is samengesteld uit diverse opeenvolgende modules:
 - Een schema van de volledige structuur van het model en van de diagnosemethode met toelichting
 - Een eerste module over inzicht in de gevolgen en dus in het leed dat de personen ervaren
 - Een module over de vaststelling van feiten of gewelddadig gedrag op drie niveaus van de relatie (persoonlijk niveau, groepsniveau, organisatieniveau) met een indeling in categorieën van deze feiten, onderzoek naar bepaalde kenmerken (duur, frequentie, variatie, discriminerend karakter, ...), waarbij deze worden onderscheiden van contextgebonden elementen
 - Een model over de aard van de relatie die de protagonisten van de probleemsituatie bindt (symmetrische en complementaire relaties), met name op basis van de bepaling van een relevante referentieperiode
 - Een vierde module over de verschillende relationele configuraties en de omschrijving daarvan (pesterijen, persoonlijk conflict, persoonlijk psychologisch overwicht, ...)
 - Een laatste module over de relevante contextelementen waarmee rekening moet worden gehouden om de situatie beter te begrijpen en te analyseren
 - Tot slot een overzichtsfiche van de verschillende stappen van de diagnose

De gids voor de diagnose wordt aangevuld met een vademecum van de diagnose dat een overzicht geeft van de types van diagnosemethodes op het vlak van pesterijen en relationeel leed op het werk in het algemeen. Er worden verschillende diagnosemethodes belicht, zoals audits, voorbereidende diagnoses op een interventie, risicoanalyses, klinische diagnoses, onderzoeken en gerechtelijke expertises. Er wordt een overzicht gegeven van de doelstellingen die bij elk diagnosetype nagestreefd kunnen worden, van de gebruikte methodes, de vragen die worden gesteld en de voordelen en beperkingen van elk type.

- **Omschrijving van de gebruikswijze**
Dit instrument, zoals hierboven beschreven, bestaat uit diverse modules die stapsgewijs zijn opgebouwd en de professional door de volledige diagnosemethode gidsen. Afhankelijk

Hulpfiches, Analyse

van de situaties en behoeften kunnen deze modules echter ook los van elkaar worden gebruikt ter ondersteuning.

Voor vragen, informatie of hulp bij het gebruik van dit instrument (informatie-, bewustmakings- of opleidingssessies) kunt u contact opnemen met de Dienst Sociale Groeps- en Organisatiepsychologie (04/366.20.81 of psgo@ulg.ac.be).

Ter aanvulling van de beschouwingen bij deze diagnosegids, werd een dvd samengesteld met drie gevallen van relationeel leed op het werk. Deze is verkrijgbaar bij de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal overleg (02/233.42.11 of publicaties@werk.belgie.be). Deze gevallen zijn gebaseerd op een ruime praktische ervaring en willen concrete voorbeelden geven van potentiële klachten die van pas kunnen komen bij opleidingen, bewustmakingscampagnes of besprekingen binnen een team of een organisatie.

3. Van meningsverschil tot hyperconflict

- **Algemene oriëntatie**

Deze gids behandelt de problematiek van **preventie** en de verschillende **interventiemethodes** op het vlak van **relationeel leed op het werk**.

Na een korte toelichting over wat het begrip relationeel leed op het werk precies inhoudt, komen in deze gids 6 belangrijke interventiemethodes aan bod die aangepast zijn aan deze situaties.

Ook worden transversale "**goede praktijken**" voorgesteld voor al deze interventies.

Dit is dus een instrument dat ondersteuning en structuur geeft aan wie beroepsmatig tussenkomt en geconfronteerd wordt met conflicten, hyperconflicten en grensoverschrijdend gedrag op het werk.

- **Omschrijving van de tool**

Hoe diverse bronnen van relationeel leed op het werk voorkomen en hoe interveniëren? Dat is de eerste vraag die in deze gids gesteld wordt.

In een eerste hoofdstuk over de concepten en fenomenen wordt dieper ingegaan op grensoverschrijdend gedrag.

Daarna komt de preventie van deze problematiek aan bod, zowel op primair (de risico's van grensoverschrijdend gedrag zo veel mogelijk beperken) als op secundair niveau (hoe grensoverschrijdend gedrag voorkomen en aanpakken via het structureel en organisatorisch kader binnen een organisatie).

Het derde hoofdstuk belicht vier belangrijke interventiemethodes die gebruikt kunnen worden om bewezen situaties van relationeel leed op het werk aan te pakken.

De eerste methode is het hulpgesprek met personen die zich het slachtoffer voelen van grensoverschrijdend gedrag. Er worden technieken en methodes uitgewerkt om de mensen te helpen die verstrikt zijn geraakt in een problematiek van pesterijen of leed op het werk en dit met drie doelstellingen: de persoon ondersteunen, zoeken naar nieuwe manieren om de situatie aan te pakken en doen veranderen van standpunt.

Bemiddeling is een tweede interventiemethode die gebruikt wordt om conflict- en pestsituaties aan te pakken. Deze tweede methode wordt uitgewerkt door dieper in te gaan op de oorsprong, de basisprincipes, de uitgangspunten en de concrete toepassing in een organisatorische context.

Interventiewerk bij teams is de derde methode en als laatste is coaching aan de beurt, als methode om bedrijfsleiders of vermoedelijke pesters of slachtoffers te begeleiden.

Hulpfiches, Analyse

In het vierde hoofdstuk ten slotte worden de conclusies gegeven en enkele “goede transversale praktijken” die van pas komen bij dit soort interventies.

- **Omschrijving van de gebruikswijze**

Alle hoofdstukken van dit instrument kunnen worden gedownload op de site <http://www.respectophetwerk.be> of zijn beschikbaar als brochure bij de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal overleg (02/233.42.11 of publicaties@werk.belgie.be).

Het is niet de bedoeling om deze gids van A tot Z te lezen, maar wel om er de nodige informatie uit te pikken, afhankelijk van de situatie. Elk hoofdstuk kan los van de andere gebruikt worden om de professional te helpen bij de afhandeling van een moeilijke situatie.

Voor vragen, informatie of hulp bij het gebruik van dit instrument (informatie-, bewustmakings- of opleidingssessies) kunt u contact opnemen met de Dienst Sociale Groeps- en Organisationspsychologie (04/366.20.81 of psgo@ulg.ac.be) of ISWLimits (info@iswlimits.be, 016/ 20 85 96)

Ter aanvulling van de beschouwingen bij deze gids, werd een dvd samengesteld met drie gevallen van relationeel leed op het werk. Deze is verkrijgbaar bij de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal overleg (02/233.42.11 of publicaties@werk.belgie.be). Deze gevallen zijn gebaseerd op een ruime praktische ervaring en willen concrete voorbeelden geven van potentiële klachten die van pas kunnen komen bij opleidingen, bewustmakingscampagnes of besprekingen binnen een team of een organisatie.