

Arbeidsomstandigheden

Bijdragen vanuit de psychologie

Jen Algera, Henk van der Flier en Wilmar Schaufeli*

Met de laatste fase van de invoering van de arbowet, nu ruim vijf jaar geleden, is in Nederland een nieuwe weg ingeslagen op het gebied van de arbeidsomstandigheden. De hoge instroom in de WAO, evenals het hoge ziekteverzuim, was voor de politiek aanleiding de wetgeving op dit terrein drastisch te wijzigen. De veranderde wetgeving verplicht werkgevers gebruik te maken van gecertificeerde ARBO-diensten. Hierin zijn de bedrijfsarts, de veiligheidskundige, de arbeidshygiënist en de arbeids- en organisatiedeskundige de "kerndeskundigen" die geacht worden een bijdrage te leveren aan de verbetering van de arbeidsomstandigheden. De verwachting is dat door deze nieuwe aanpak het ziekteverzuim en de WAO-instroom zullen dalen.

Trefwoorden arbeidsomstandigheden, onderzoeksmethoden, stress

1 ARBO en psychologie

De bemoeienissen van de ARBO-professionals zijn niet alleen gericht op het verminderen van uitval uit het arbeidsproces door 'curatieve' maatregelen, zoals begeleiding bij ziekteverzuim, maar evenzeer op 'preventieve' maatregelen die moeten voorkomen dat ongevallen, ziekteverzuim en disfunctioneren ontstaan (zie Kompier in dit themanummer). Daarnaast is er aandacht voor reïntegratie om te zorgen dat arbeidsongeschikte werknemers weer zo veel mogelijk aan het werk kunnen (zie Nijhuis & Lebesque in dit themanummer). Globaal genomen zijn er bij curatie en preventie twee benaderingen te onderscheiden: interventies die gericht zijn op het individu en interventies die gericht zijn op de fysieke en sociaal-organisatorische arbeidsomgeving. Ten aanzien van het functioneren van mensen in hun werksituatie is er vanuit de psychologische discipline traditioneel altijd al bemoeienis geweest. De personeelspsychologie, de arbeids- en organisatiepsychologie en de klinische psychologie hebben ook in het verleden theorieën en interventiemethoden geleverd die betrekking hebben op het functioneren van individuen en groepen in werksituaties. Ook de recente aandacht voor psychotrauma in de klinische psychologie vindt zijn weerklank in het ARBO-veld (zie Van der Velden, Hazen & Kleber in dit themanummer). De ver-

* De auteurs vormen de redactiecommissie van dit themanummer. Jen Algera is directeur van de ArboNed HR Adviesgroep en tevens deeltijdshoogleraar Personeelsmanagement aan de Technische Universiteit Eindhoven, Henk van der Flier is hoogleraar Arbeids- en Organisationspsychologie aan de Vrije Universiteit, Amsterdam, Wilmar Schaufeli is hoogleraar Organisationspsychologie en Klinische Psychologie aan de Universiteit Utrecht.

hevigde aandacht voor het fenomeen ziekteverzuim en arbeidsongeschiktheid heeft een nieuwe impuls gegeven aan onderzoek en interventiemethoden. Daarbij is de bijdrage vanuit de psychologie niet beperkt tot de invloed van de arbeids- en organisatiepsychologie (A&O-deskundige). Ook met betrekking tot veilig werkgedrag, het omgaan met stress en het ontwerpen van gebruiksvriendelijke mens-machine interfaces spelen inzichten vanuit de psychologie een belangrijke rol. Dat blijkt ook uit de artikelen die in dit themanummer zijn opgenomen.

2 De A&O-deskundige

Deze ARBO-professional dient in de oorspronkelijke gedachtegang van de wetgever vooral een rol te spelen op het preventieve vlak door het (her)ontwerpen van de social-organisatorische werkomgeving. Deze visie steelt op de zogenoemde conditionele benadering het zodanig inrichten van werksituaties dat het risico van ziekteverzuim en ertal uit het arbeidsproces wordt vermindert. De ontwikkeling van de A&O-deskundigheid binnen ARBO diensten is nog in volle gang (zie ook Peereboom, Ludding & Van der Woude, 1997). Overigens zijn het niet alleen arbeids- en organisatiepsychologen, maar onder andere ook organisatiepsychologen en bedrijfskundigen die deel uitmaken van de nieuwe beroepsgroep van A&O-deskundigen.

Op dit moment zijn er ruim 100 geregistreerden in deze beroepsgroep, regulatie vereist een aanvullende postacademische opleiding. De positie van de A&O-deskundigen is nog niet stevig gevestigd. Zoals bij elke nieuwe beroepsgroep (zie bijvoorbeeld Wolff, 1995) duurt het een zeker tijd voordat deze beroepsgroep een eigen identiteit heeft verworven. Daarnaast spelen in dit geval nog minstens twee andere redenen. In de eerste plaats heeft de bedrijfsgeneeskunde in dit toepassingsveld traditioneel een geverstigde positie. De A&O-deskundigheid als nieuwe loot aan de stam in ARBO dienstverlening zal haar positie moeten bewijzen, onder meer door aan te tonen wat de meerwaarde is van deze benadering in het voorkomen van tijdelijke en blijvende arbeidsongeschiktheid en het terugdringen van het ziekteverzuim. In de tweede plaats beschikt de A&O-deskundigheid op dit moment nog niet over een coherent conceptueel raamwerk om de problemen te benaderen. Uiteraard zijn er wel theorieën en modellen in de bovengenoemde subdisciplines van de psychologie die bouwstenen kunnen aanleveren voor een dergelijk conceptueel raamwerk. Maar dat is niet een losse verzameling deelttheorieën dan een allesomvattend raamwerk. Op zichzelf is dat niet verwonderlijk gegeven het feit dat het gebied van onderzoek en interventie in hoge mate probleemgevoelig is. Anderzijds ligt hier ook een geweldige uitdaging tot een meer integrale benadering van problemen, niet alleen vanuit de psychologische subdisciplines maar ook vanuit andere disciplines en kundes, zoals bijvoorbeeld de medische discipline en de organisatiekunde.

3 ARBO en onderzoek

Een van de belangrijkste bijdragen vanuit de psychologie aan de vormgeving van het ARBO veld ligt op het terrein van methodologie en instrumentontwikkeling ten behoeve van toepast onderzoek. Door het beschikbaar komen van gestandaardiseerde instrumenten gericht op psychosociale aspecten van werksituaties, de beleving daarvan en reacties daarop hebben deze aspecten een

- duidelijker plaats gekregen binnen reguliere ARBO-surveys zoals de Risico-Inventarisatie en Evaluatie, het Periodiek Arbeidsgezondheidskundig Onderzoek en gericht werkplekonderzoek. Bovendien is het hierdoor beter mogelijk om:
 - 1 Verschillen tussen groepen en eventuele effecten van interventies in kaart te brengen,
 - 2 Empirische normen te genereren waartegen bevindingen met betrekking tot specifieke arbeidssituaties kunnen worden afgezet,
 - 3 Samenhangen tussen arbeidsomstandigheden en reacties daarop te onderzoeken,
 - 4 Theorieën te ontwikkelen die een verklaring bieden voor gevonden samenhangen en deze systematisch te testen.

Elk van deze genoemde toepassingen roept uiteraard zijn eigen methodologische vragen op. Ten aanzien van het eerstgenoemde punt zijn overwegingen van standaardisatie, betrouwbaarheid en validiteit cruciaal. Dit geldt zowel voor onderzoek naar de beleving van de arbeidssituatie als voor meer objectiverende benaderingen van de kwaliteit van de arbeid. In verband met de vaststelling van effecten van interventies kan ook meta-analytisch onderzoek een belangrijke rol spelen, zoals onder meer blijkt uit de bijdrage van Blom en Van der Klink (in dit themanummer).

Met betrekking tot het tweede punt hebben vragen met name betrekking op de keuze van de meest relevante normgroep gegeven de doelstelling van het onderzoek. Moeten, om een voorbeeld te geven, bevindingen binnen een bepaald organisatie worden afgezet tegen het gemiddelde van de bedrijfstak, tegen het gemiddelde van werkenden in Nederland of tegen het gemiddelde van alle Nederlanders? Daarnaast, de normgroep meer overeenkomt met de groep waar het onderzoek zich op richt reflecteren de signalen scherper de specifieke kenmerken van de betreffende arbeidssituatie, maar worden ook meer algemeen kenmerken van werken binnen de bedrijfstak of van werken in het algemeen, impliciet als 'normaal' beschouwd. Een goed voorbeeld van een grootschalig normonderzoek is het bij ook verschillen tussen groepen in kaart worden gebracht heeft het onderzoek met de VBBA (zie de bijdrage van Van Veldhoven & Broersen in dit themanummer).

Ten aanzien van het derde punt speelt het probleem van het moeilijk kunnen vaststellen van oorzaak en gevolg relaties op dit terrein natuurlijk een grote rol. Overlap in operationalisaties qua tijdstip en wijze van meten en de talloze medulerende en modererende variabelen maken het veelal moeilijk om onderbelijning causale verbanden aan te tonen (zie de bijdrage van Evers in dit themanummer). Een veel gemaakt onderscheid in dit kader is dat tussen subjectieve en objectieve methoden. In het eerste geval gaat het meestal om vragenlijsten in te vullen door betrokkenen, in het tweede geval om beoordelingen van arbeidsomstandigheden door externe, deskundige beoordelaars. Evers (in dit themanummer) betoogt dat het onderscheid tussen objectief en subjectief vaak lastig te maken is en in veel gevallen misleidend kan zijn. Meijman en Van Ouwelkerk (in dit themanummer) laten zien dat de overeenstemming tussen beoordelingen van arbeidsomstandigheden door externe beoordelaars en door de betrokken werknemers sterk wisselt met het bevoordeelde aspect.

Met betrekking tot het laatstgenoemde punt geldt dat theorievorming en -toetsing op het gebied van relaties tussen arbeidsomstandigheden en welzijns- en gezondheidseffecten tot op heden zeker de nodige aandacht heeft gehad. Bekende theoretische modellen als het Job Characteristics Model (Hackman & Oldham, 1975, 1980), het Michigan stressmodel (Kahn, 1981), het Vitamine model van Warr (Warr, 1987) en het Job Demand-Control model (Karasek, 1979, Ka-

rask & Theorell, 1990) hebben alle geleid tot de ontwikkeling van gestandaardiseerde instrumentarium waarmee de relevante variabelen kunnen worden geoperationaliseerd en de juistheid van veronderstelde relaties kan worden onderzocht. In mindere mate zijn er tot nu toe pogingen ondernomen om conflictieerde voorspellingen vanuit verschillende theoretische gezichtspunten in een voorspingskader tegenover elkaar te plaatsen (zie voor een aanzet hiertoe, Furda, 1995).

4 ARBO, kwaliteit van de arbeid en veiligheid

Kwaliteit van de arbeid vormt een domein van onderzoek en interventie dat in de arbeids- en organisatiepsychologie reeds een lange historie heeft. Het gaat hier om taak- en organisatieontwerp, bijvoorbeeld volgens de ontwerpprincipes van de sociotechniek. Dit past goed in de gedachtegang van de conditionele benadering, die hierboven is aangegeven. Daarmee is dit een domein waarop de A&O-deskundigen zich in het bijzonder zouden kunnen richten. Een vast onderdeel van de Risico-inventarisatie en -Evaluatie is een module die zich richt op de taakinhoud. Voor de A&O-deskundige speelt bij dit ontwerp niet alleen de inhoudelijke expertise ten aanzien van nieuwe organisatievormen, zoals zelfsturende teams, maar minstens zo belangrijk is hier de rol van de procesbegeleider in het organisatieveranderingsproces dat nodig is om nieuwe organisatievormen daadwerkelijk te realiseren. Invoering van nieuwe technologie is een van de belangrijke momenten waarbij de kwaliteit van de arbeid vaak in het geding is. Dit blijkt ook uit het artikel van Van Duin en Koopman dat in dit themanummer is opgenomen. Anderszins heeft de kwaliteit van de arbeid in het licht van de nieuwe technologische mogelijkheden ook weer nieuwe bedreigingen opgevoerd. Bij het concept van het flexibele kantoor is de kwaliteit van de arbeid in het geding. De jonge en Rutte volieren in hun artikel het effect van de invoering van dit nieuwe kantoorconcept op een breed scala van variabelen die gezamenlijk de kwaliteit van de arbeid bepalen.

Ook op het terrein van veiligheid kan de psychologie veel bijdragen. Al enige jaren richt onderzoek naar veiligheid zich niet uitsluitend op technische maatregelen die de veiligheid kunnen bevorderen, maar met name ook op factoren die met menselijk gedrag en de organisatie te maken hebben. De bijdrage van Van Wierden en Van der Schaaf is hieraan een voorbeeld. Heming en Giddelemund gaan in hun artikel in op de weerbaarheid van het bewonderen van veilig werkgedrag. De onderliggende organisatiecultuur speelt daarbij een belangrijke rol.

5 ARBO en stress

Wel van wat psychologen doen in het arboveld heeft, zij het met uitsluitend zoals dit themanummer bewijst, op de een of andere manier te maken met 'stress'. Zoals de bedrijfsarts er is voor het lichaam, de arbeidshygiënist voor het fysieke klimaat en de veiligheidskundige voor de veiligheid, zo lijkt de A&O-deskundige er vooral voor 'stress' te zijn. Dat geldt wellicht in nog sterkere mate voor de nieuwste loot aan de Nederlandse psychologenstam: de Arbeids- en Gezondheidspsycholoog, waartoe binnenkort een registratiegeleding door het

NIP zal worden aangevoerd. In de praktijk van de ARBO-dienstverlening lijkt in toenemende mate ruimte te komen voor snelle individuerichte behandeling van stressklachten. Hier doet zich wel een afbakeningsprobleem voor. De vraag is of de A&O-deskundige die zich zou moeten oriënteren op structurele aspecten in de werksituatie (de conditionele benadering) geïnterpreteerd is of zou moeten zijn, voor de individuerichte interventies in verband met stressklachten. Wellicht is dit meer het terrein voor de meer klinisch geïntereerde psycholoog, waaronder de arbeids- en gezondheidspsycholoog. De ontwikkelingen op dit punt zullen mede afhangen van de financieringsbronnen en de daarmee verband houdende huidige politieke discussie of werknemers via de werkgever af verzekerd direct behandeld mogen worden voor werkgevelterende psychische klachten.

Het is inmiddels overduidelijk dat 'stress' een probleem vormt voor Nederlandse werknemers en wel in twee opzichten. In de eerste plaats blijkt uit statistische cijfers, zoals die van de WAO en uit wat men zou kunnen noemen psychologisch arbeidsfysiologisch onderzoek dat veel werknemers last hebben van werkgerelateerde psychische klachten, zoals overspanningslid, vermoeidheid en burnout (zie de bijdragen van Houtman en van Van Veldhoven & Broese van Groenou in dit nummer). Het gaat hier dus om 'stress' in de zin van een negatieve, individuele reactie op belastende werkomstandigheden. In de tweede plaats blijkt dat de beleving van het werk, in de zin van waargenomen werkomstandigheden ofwel psychosociale werkkenmerken, vaak negatief uitvalt (zie de laatste bijdragen als hierboven genoemd). In dit geval gaat het om 'stress' in de zin van ervaren belasting. Waarbij uit het onderzoek van werknemers op een aantal criteria, zoals werkdruk, wel degelijk overeenkomt met observaties van onafhankelijke taakanalisten. Samengevat, er is voldoende bewijs dat 'stress' op het werk in twee opzichten van belang is, als reactie en als situatie.

Al met al biedt dit themanummer een overzicht van het brede gebied van arbeidsomstandigheden waarop de bijdrage vanuit de psychologie relevant is. De 'state of the art', zoals die blijkt uit de verschillende artikelen, toont aan dat er nog meer dan voldoende uitdagingen liggen voor psychologen om hun meerwaarde op dit terrein te verhogen.

Literatuur

Andersz, J. (1995). *Werk, privison en veiligheid: een toetsing van het Job Demand Controlmodel*. Unschied. Copyright 2000.

Hickman, J.R. & C.R. Oldham (1975). Development of the Job Diagnostic Survey. *Journal of Applied Psychology*, 60, 159-170.

Hickman, J.R. & C.R. Oldham (1980). *Work redesign*. Reading, Massachusetts: Wesley Publishing Company.

Kahn, R.L. (1981). *Work and health*. New York: Wiley.

Karasek, R.A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job design. *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-316.

Karasek, R.A. & T. Theorell (1990). *Healthy work: stress, productivity and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books.

Psychologen, K.I., F.B., Luiding & M.A. van der Woude (1997). *De Arbeids- en Organisationspsychologie in de Arbeidsdienstverlening*. Den Haag: StuU Uitgeverij.

Wierden, P. (1987). *Work, Unemployment and Mental Health*. Oxford: Clarendon Press.

Wolff, Ch.J.de. (1995). De rol van de A&O-psycholoog. In P.D. Dierckx, H.L. Theorell, & Ch.J.de Wolff, J. Red. *Arbo Handboek, A&O psychologie*, 10, 1-3, (pp.1-44). Dinslaken: Van Loghum Sluiter.