

De belangrijkste psychosociale factoren die het welzijn op het werk beïnvloeden zijn in veel klassieke modellen opgenomen. Wij hebben er nog een aantal facetten uit de arbeidsrealiteit in de non-profitsector aan toegevoegd.

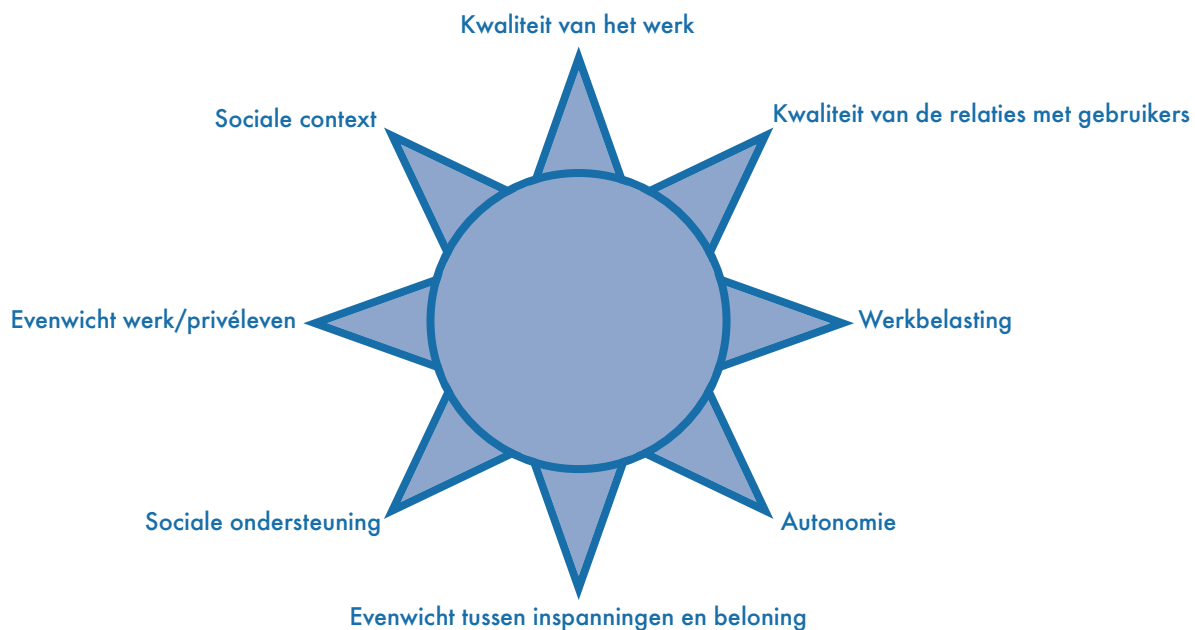
## Fiche 6.1.

### De psychosociale factoren van welzijn op het werk

#### Objectieve of subjectieve factoren?

Alle factoren hebben een subjectief kantje: de ene kan eenzelfde situatie als stresserend aanvoelen, terwijl de andere ze als normaal of stimulerend beschouwt. Subjectiviteit, de manier waarop mensen een situatie waarnemen, is een van de aspecten waarmee in de risicoanalyse van psychosociale risico's rekening gehouden moet worden.

Belangrijk is ook dat die factoren elkaar onderling beïnvloeden: ze kunnen samen voorkomen en elkaar nog versterken, of net elkaar in evenwicht brengen en verzachten.



#### Kwaliteit van het werk: het belang voor de werknemer van de zin van zijn werk

- Het gevoel hebben dat je kwalitatief hoogstaand werk kan leveren. Weten dat het "goed werk" is;
- het gevoel hebben dat je jezelf kwijt kunt in het werk (het werk helpt je om jezelf als persoon te ontwikkelen). Zelfbevestiging, zelfrealisatie;
- de zin van je bijdrage inzien;
  - zien dat wat je doet ergens voor dient (sociaal nut van je werk, maatschappelijke erkenning);
  - de resultaten van je werk zien;
- werk doen dat met je waarden overeenstemt (je kunnen aansluiten bij de opdrachten van de organisatie);
- jezelf persoonlijk kunnen ontwikkelen door nieuwe dingen te leren, te ontdekken, opleidingen...
- Voorbeelden:
  - Wat "vermoeiend" kan zijn voor een opvoeder in een dagcentrum voor oudere personen met een handicap, voor een thuishulp, in de palliatieve zorg, voor wie werkt met drugsverslaafden of in de geestelijke gezondheidszorg, is het feit dat de concrete impact van het werk (o.a. bij preventiewerk) moeilijk te zien is. Dat geldt ook voor maatschappelijk werkers, die de gebruikers niet zelfstandiger zien worden. In andere situaties is er dan weer sprake van een onontkoombare lichamelijke achteruitgang, soms zelfs met een fatale afloop, of vooruitgang gevolgd door terugval. Hoe kan je in dergelijke situaties de zin van je werk blijven zien?
  - Zichtbare resultaten kunnen vaststellen schenkt voldoening. Bijvoorbeeld een stagiair voorbereiden op een examen en zien dat hij slaagt of werk vindt.

### Het vermogen om positief om te gaan met relaties met gebruikers.

Het gaat hier niet alleen om het persoonlijke vermogen om met relaties om te gaan, maar ook om de manier waarop de instelling met situaties omgaat:

- met dagelijkse interacties kunnen omgaan;
- met moeilijke situaties kunnen omgaan (agressie, ongeduld, passiviteit enz.);
- in overeenstemming met de "waarden" van de vereniging en op een evenwichtige manier, zonder "dubbele maatstaven" (voorbeeld: een opvoedster krijgt een klap, de instelling voert een onderzoek in de dienst. Twee dagen later wordt de directeur aangevallen: de tiener wordt onmiddellijk weggestuurd).

### Werkbelasting: evenwicht tussen kwantiteit en kwaliteit

- Geen overbelasting (burn-out voorkomen) en geen onderbelasting (verveling voorkomen);
- geen te moeilijke taak of een die te veel verantwoordelijkheden met zich meebrengt;
- afwisselend werk (eentonigheid voorkomen);
- duidelijke, goed omliggende taken zonder rollenconflicten of dubbele binding;
- taken met een niet te hoge mentale belasting (bv. aandacht erbij moeten houden);
- of taken zonder een te hoge emotionele belasting.

### Beslissingsautonomie

- Zelf zijn werk kunnen aanpassen (ritme, prioriteit, initiatief nemen, verantwoordelijkheden, snelheid enz.). Het werk niet goed beheren in combinatie met een hoge werklast kan stress veroorzaken. Net zoals te weinig werk in combinatie met weinig autonomie tot verveling en passiviteit van een werknemer kan leiden;
- ook is het belangrijk dat er geen knik komt in de beslissing/uitvoeringketen (sommigen nemen beslissingen, anderen voeren ze uit). De uitvoerders moeten kunnen deelnemen aan de beslissing. Voorbeeld: opvoeders die dagelijks met begunstigden samenleven, moeten gehoord kunnen worden wanneer er beslissingen over die laatsten genomen worden.

### Evenwicht tussen inspanningen en beloning

- Het gevoel dat je beloning (financieel, maar ook erkenning door collega's en de hiërarchie, en een gevoel van zelfverwezenlijking) in verhouding staat tot de bijdrage die je levert;
- het gevoel dat de verhouding inspanning/beloning eerlijk is (bijvoorbeeld door te vergelijken met anderen).

### Sociale ondersteuning (of anderen als hulpmiddel)

Psychosociale beroepen vertonen een duidelijke behoefte op dit vlak: het thema "team", de collectieve dimensie daarvan, plaatsen waar mensen het woord kunnen nemen en overleggen (afstand nemen), goede werkrelaties en conflicten hebben een belangrijke plaats.

Steun krijgen van:

- peers, collega's;
- de hiërarchie;
- derden (via supervisie, netwerk enz.)

### Evenwicht werk-privéleven

- De mogelijkheid om zelf je tijd voor sociale activiteiten, uurroosters, werktijden, vakantieaanvragen... te beheren. Zo kunnen te volle werkroosters ervoor zorgen dat de verantwoordelijkheden in verband met het werk onverzoebaar zijn met die van het privéleven. Een overdreven grote betrokkenheid bij het werk kan er dan weer voor zorgen dat de werknemer zijn professionele en persoonlijke verplichtingen slecht verdeelt.

### De uitdagingen van de sociale context aangaan

Het vermogen van de organisatie en de mensen om met veranderingen aan omgeving en context (coping in het Engels) om te gaan.

Bijvoorbeeld veranderingen aan de wetgeving of aan de financieringsregels, of nieuwe procedures of werknormen die worden ingevoerd (co-interventie, elektronisch samenwerkingsplatform, intranet, netwerken, kwaliteitsborging, de problemen van begunstigden die evolueren) en die als uitdagingen of bedreigingen opgevat kunnen worden:

- het vermogen van de organisaties, vermogen tot collectieve actie;
- het vermogen van de individuen;
- de perceptie die men heeft van die vermogens.

#### Referenties:

- Gespreksgroepen met werknemers en directies hebben aan deze systematisering bijgedragen.
- Zie ook het document van UNIFAF: *Connaître, prévenir et prendre en compte les situations de souffrance au travail* [Problematische situaties op het werk begrijpen, voorkomen en er rekening mee houden], Les Cahiers de l'UNIFAF (Frans paritair orgaan voor voortgezette beroepsopleiding in de gezondheids-, sociale en medisch-sociale sector), februari 2011 - [www.unifaf.fr](http://www.unifaf.fr)

#### Een stapje verder:

- *Psychosociale aspecten - Reeks SOBANE - strategie, Het beheer van beroepsgebonden risico's*, september 2010, FOD Werkgelegenheid (Algemene Directie Humanisering van de Arbeid).
- *Naar gelukkige zorgverleners: begrijpen en ondernemen*. Symposium Hospichild, CDCS-CMDC. Oktober 2010 - [www.hospichild.be](http://www.hospichild.be)
- *"Le métier d'éducateur: transformations récentes et fatigue professionnelle"* [Het vak van opvoeder: recente veranderingen en burn-out] V. de Coorebyter, B. De Backer, sociaal fonds ISAJH - [www.isajh.org](http://www.isajh.org)
- *La fatigue professionnelle des éducateurs* [Burn-out bij opvoeders], B. De Backer, Tijdschrift Non Marchand - [www.apefasbl.org](http://www.apefasbl.org)