

Er bestaan verschillende vormen van ondersteuning, namelijk materiële en financiële steun, informatieve steun, respecterende steun en emotionele steun.

Fiche 6.1.2. Het belang van sociale ondersteuning

Sociale ondersteuning verwijst naar het netwerk waarop de persoon in kwestie, wanneer dat nodig is, kan terugvallen (in de sociologie). De term kan ook duiden op de beschikbaarheid en de hoedanigheid van "helpende handen" (in de psychologie). Deze fiche licht elk van die soorten ondersteuning toe. In de praktijk komt sociale ondersteuning van iemands hiërarchie, collega's en netwerk en helpt de werklast te verminderen en/of beter te verdelen. Ook erkenning van anderen is een vorm van sociale ondersteuning.

Deze fiche beschrijft de positieve impact van sociale ondersteuning op stressbeheersing.

Een poging tot definitie

Het begrip sociale ondersteuning kan op twee manieren gedefinieerd worden. Eerst en vooral verwijst het, vanuit sociologisch oogpunt, naar de aanwezigheid van een sociaal netwerk van wederzijdse lasten en plichten om de persoon in kwestie heen, dat hem hulp biedt wanneer dat nodig is. Vanuit psychologisch oogpunt duidt het op de beschikbaarheid van "helpende handen" en de hoedanigheid daarvan.



Er bestaan verschillende soorten sociale ondersteuning:

- **materiële en financiële steun** omvat rechtstreekse bijstand (technische hulp, een lening enz.);
- **Informatieve steun** omvat raad, advies, voorstellen, maar ook informatie of kennis over hoe een taak uit te voeren of hoe een ziekte te behandelen;
- **respecterende steun** duidt op erkenning van iemands vaardigheden en werk door collega's en leidinggevenden. Dat is belangrijk voor het psychologisch evenwicht van de persoon in kwestie. Het bevestigt zijn vaardigheden en verhoogt zijn zelfvertrouwen, vooral wanneer de vereisten van het werk zijn middelen en capaciteiten kunnen overschrijden;
- **emotionele steun** geeft een gevoel van bescherming, troost of zelfs genegenheid, vooral op moeilijke momenten, zoals tegenslag op het werk (promotie wordt geweigerd) of een persoonlijke klap (bijvoorbeeld ziekte).

De mens heeft in het dagelijks leven stabiele relaties nodig (behoefte aan genegenheid en het gevoel erbij te horen). Sociale ondersteuning wordt in verband gebracht met een betere gezondheid en een langere levensverwachting. Zo zijn bijvoorbeeld de meest geïsoleerde of minst sociaal geïntegreerde mensen lichamelijk en geestelijk in minder goede gezondheid en lopen ze het risico om jonger te overlijden.

Ook op de werkplek is sociale ondersteuning belangrijk. **Het kan stressoren afzwakken.** Zo ervaart een werknemer in een veeleisende werkomgeving minder negatieve effecten wanneer zijn organisatie, zijn collega's en/of zijn leidinggevende zich bekommeren om zijn welzijn en zijn bijdrage naar waarde schatten.

Een studie die de Algemene Directie Humanisering van de Arbeid (FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg) in 2006 voerde, stelt inderdaad dat "sociale ondersteuning een buffer kan vormen tegen stresssituaties en stressverschijnselen kan tegengaan".

Ondersteuning van collega's

Sociale ondersteuning van collega's speelt een cruciale rol in de manier waarop werknemers omgaan met arbeidssituaties, vooral wanneer de werkdruk hoog is. Die steun kan bestaan uit:

- technische hulp van collega's om de werklast te verminderen of beter te verdelen;
- sociale interactie waarbij collega's hun erkenning tonen.

Omgekeerd leiden wantrouwen, conflicten en concurrentie tot professionele ontevredenheid.

Ondersteuning van de leidinggevende

Vertaalt zich in:

- beschikbaar zijn om hulp en raad te bieden in geval van problemen;
- erkenning tonen voor de kwaliteit van ieders werk;
- vertrouwen stellen in de werknemers;
- feedback geven over het werk van de werknemers;
- een managementstijl die de groepscohesie en wederzijdse hulpvaardigheid versterkt.

Ondersteuning van derden

Netwerken is een belangrijk onderdeel van werken in de non-profitsector. Instellingen moeten immers met elkaar samenwerken, zodat hun werk relevanter wordt en ze de opvolging van gebruikers van elkaar kunnen overnemen. Contacten tussen verschillende instellingen kunnen als een vorm van sociale ondersteuning beschouwd worden: als de contacten positief zijn en er resultaat bereikt wordt, voelen de werknemers zich aangemoedigd en gesteund.

In dat opzicht zijn **groepssupervisie** tussen professionals van verschillende diensten, maar ook **opleidingen** waardevolle bronnen om netwerken uit te bouwen en te onderhouden. Ook informele ondersteuning moet zeker vermeld worden (kan bijvoorbeeld in stand gehouden worden door telefonisch contact te houden).

Voorbeelden

Verantwoordelijken van instellingen die een keer per maand samenkomen om de uitvoering van bepaalde besluiten of wetteksten te bespreken. Een manager die moeite heeft om bepaalde voorschriften in de praktijk te brengen; gemeenschappelijk stappen ondernemen kan dan voor geruststelling zorgen. Hoofdopvoedsters van dagcentra voor volwassenen met een handicap die elk kwartaal samenkomen.

Referenties

- *Sobane-strategie, Psychosociale aspecten*, FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg, september 2010.

Een stapje verder

- FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg, Algemene Directie Humanisering van de Arbeid. *Stress op het werk: risicofactoren, evaluatie en preventie*. Brussel, november 2006. Online verkrijgbaar op www.werk.belgie.be/nl
- *La supervision collective, Quelques éléments pour clarifier une pratique dans le secteur non marchand* [Groepssupervisie, een aantal elementen om een werkwijze in de non-profitsector te verduidelijken], APEF, september 2007.