

Deze fiche geeft definities die in de wetenschappelijke literatuur en in de Belgische en Europese wetgeving veel gebruikt worden. Ook worden stressoren en reacties op stress, en de verklarende modellen van stress, waaronder dat van Karasek, besproken.

Fiche 6.3. Stress op het werk

1. Definities in de wetenschappelijke literatuur

De overgrote meerderheid van de definities van stress verwijzen naar de **wisselwerking** tussen de **werknemer** en zijn **werkomgeving**.

Er zijn twee belangrijke rollen:

- die van de omgeving, bij stressoren veroorzaakt door de vereisten van de situatie;
- die van de werknemer, wat betreft de subjectieve beoordeling van zijn mogelijkheden, zijn persoonlijkheid, zijn betrokkenheid bij de arbeidssituatie en de onzekerheid over een mogelijke mislukking.

Stressoren verbonden aan de werkomgeving kunnen als volgt ingedeeld worden:

- organisatie van het werk: controle, duidelijke opdrachten, relatie met klanten...;
- arbeidsverhoudingen: ondersteuning, erkenning, duidelijke doelstellingen...;
- aard van de taken: repetitieve taken, tijdsdruk, cognitieve inspanning...;
- fysieke omgeving: lawaai, verplaatsingen...;
- socio-economische omgeving: globalisering en concurrentie...

Mogelijke **reacties op stress**:

- fysiologisch: hormonale stoornissen met functionele stoornissen, stofwisselingsstoornissen en uiteindelijk organische stoornissen tot gevolg;
- cognitief/mentaal: perceptie- en concentratieproblemen, gebrek aan creativiteit, moeite om beslissingen te nemen enz.;
- emotioneel: angst, vervreemding, apathie enz.;
- gedragsmatig: tabak, alcohol, drugs en andere verslavingen die wijzen op afwijkend gedrag, of op onvoldoende functioneel aanpassingsvermogen (poging tot aanpassing nog niet gelukt).

Voorbeeld: een burn-out komt tot uiting in een reeks reacties (lichamelijke, geestelijke en emotionele uitputting, volslagen onverschilligheid voor de inhoud van het werk, geringschatting van de eigen resultaten) als gevolg van langdurige stresssituaties die ontstaan zijn door zich met hart en ziel op het werk te storten.

Er bestaan tal van **verklarende modellen voor het ontstaan van stress op het werk**. Een van de eerste en bekendste modellen is dat van Robert Karasek. Volgens dat model vergen stressvolle banen hoge psychologische vereisten en gaan ze gepaard met weinig beslissingsvrijheid.

- Psychologische vereisten bestaan uit mentale werkbelasting (hoeveelheid en ritme), organisatorische beperkingen om een gegeven taak uit te voeren en tegenstrijdige eisen.
- Beslissingsvrijheid (manoeuvrerruimte of de mogelijkheid om de situatie te sturen) bestaat in de mogelijkheid om alleen beslissingen te nemen en creatief te zijn.

Het stressniveau kan verminderd worden door de beslissingsvrijheid te verhogen zonder aan de arbeidsvereisten zelf te raken.

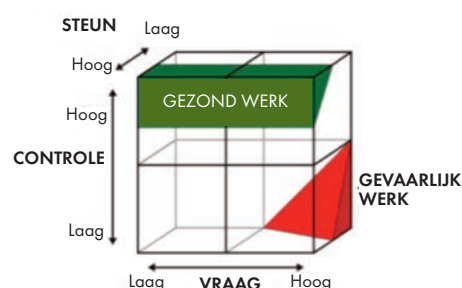
Sociale ondersteuning is een belangrijk onderdeel van de psychosociale omgeving. Sociale ondersteuning is volgens talrijke studies zeer nuttig en heeft verschillende rollen, zoals informatieve ondersteuning, hulp bij het uitvoeren van taken, emotionele steun en begeleiding.

Het model van Karasek

Volgens de twee basisdimensies

		PSYCHOLOGISCHE VEREISTE	
		LAAG	HOOG
BESLISSINGS- VRIJHEID	LAAG	Passiviteit	Overbelasting
	HOOG	Ontspanning	Daadkracht

Met de invloed van sociale ondersteuning



2. Definities in de Belgische en Europese wetgeving

Het Europees agentschap voor veiligheid en gezondheid op het werk definieert stress als volgt: *"Een stresstoestand ontstaat wanneer er een onevenwicht bestaat tussen de perceptie die een persoon heeft van de eisen die zijn omgeving hem opleggen en de perceptie die hij heeft omtrent zijn responsmogelijkheden. Hoewel het proces van evaluatie van de eisen en de responsmogelijkheden van psychologische aard is, zijn de effecten van stress niet enkel van die aard. Stress tast namelijk ook de lichamelijke gezondheid, het welzijn en de productiviteit van de persoon aan."*

Drie ideeën van die definitie zijn het onthouden waard:

- de eisen van het werk;
- een stresstoestand door de perceptie van een onevenwicht tussen eisen en responsmogelijkheden;
- de gevolgen of effecten van stress op de gezondheid van de werknemers en op de productiviteit.

In België werd stress voor het eerst gedefinieerd in cao nr. 72 van 30 maart 1999, algemeen verbindend verklaard bij een koninklijk besluit van 21 juni 1999 (B.S. van 9 juli 1999):

"Stress is de door een groep van werknemers als negatief ervaren toestand die gepaard gaat met klachten of disfunctioneren in lichamelijk, psychisch en/of sociaal opzicht en die het gevolg is van het feit dat werknemers niet in staat zijn om aan de eisen en verwachtingen die hen vanuit de werksituatie gesteld worden te voldoen."

Die definitie bevat drie belangrijke elementen:

- de nadruk wordt gelegd op de perceptie, het gevoel van een groep werknemers ten opzichte van de werkomgeving waarin ze zich bewegen;
- oorzaken en preventiemaatregelen worden ook op collectief in plaats van alleen op individueel niveau beschouwd. Een enkele "gestresseerde" werknemer valt dus in principe niet onder deze wetgeving.
- er moet aandacht besteed worden aan de uitschakeling van stressoren op het werk. Zo zijn behandelingen die de symptomen van stress aanpakken zonder daarbij de oorzaak uit te schakelen, preventiemaatregelen die niet door de overheid erkend zijn.

Deze cao wil dus geen individuele problemen oplossen, maar collectieve problemen die tijdens de opsporing en beoordeling van risico's opgedoken zijn voorkomen, en/of verhelpen.

Referentie

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