

UNIVERSITEIT GENT  
FACULTEIT ECONOMIE EN BEDRIJFSKUNDE

ACADEMIEJAAR 2005-2006

**BESTRIJDEN VAN STRESS IN ORGANISATIES**

Scriptie voorgedragen tot het bekomen van de graad van:  
Licentiaat in de toegepaste economische wetenschappen

Ellen Maes

onder leiding van

Prof. dr. D. BUYENS



PERMISSION

UNIVERSITEIT GENT  
FACULTEIT ECONOMIE EN BEDRIJFSKUNDE

ACADEMIEJAAR 2005-2006

**BESTRIJDEN VAN STRESS IN ORGANISATIES**

Scriptie voorgedragen tot het bekomen van de graad van:  
licentiaat in de toegepaste economische wetenschappen

Ellen Maes

onder leiding van

Prof. dr. D. BUYENS

## **WOORD VOORAF**

Voor u ligt het resultaat van een heel jaar hard werken. Deze scriptie zou echter niet tot stand gekomen zijn zonder de hulp van verschillende mensen.

Een speciaal woord van dank gaate uit naar mijn scriptiebegeleider Koen Dewettinck, hij stond me gedurende de hele periode bij met nuttige adviezen en opmerkingen. Het hele Securex-Zebrazone team in Drogen, in het bijzonder Pierre Eggermont, wil ik bedanken voor hun begeleiding bij het uitvoeren van mijn onderzoek.

Tot slot zou ik mijn ouders willen bedanken voor hun onvoorwaardelijke steun die ze me ook dit jaar geboden hebben.

April 2006,

Ellen Maes

# **INHOUDSOPGAVE**

INLEIDING.....	1
----------------	---

## **DEEL1 LITERATUURSTUDIE**

1. STRESS: ALGEMEEN OVERZICHT	
1.1. Stress.....	2
1.2. Werkstress.....	3
1.3. Waarom stress op het werk bestrijden?.....	4
1.4. Hoe stress op het werk aanpakken?	
1.4.1. Definitie en voorbeelden van stressoren.....	6
1.4.2. Classificatie van stressoren.....	7
1.4.3. Definitie en uitingsvormen van strain.....	8
1.4.4. Onderzoek naar stress.....	8
1.4.5. Een stappenplan.....	9
2. HET JOB DEMANDS-CONTROL MODEL EN UITBREIDING	
2.1. Het job demands control model van Karasek.....	10
2.2. Kritieken en aanbevelingen op het model en haar vragenlijst.....	14
3. SOCIALE ONDERSTEUNING EN CONTROLE	
3.1. Sociale ondersteuning	
3.1.1. Definitie en belang.....	17
3.1.2. Types en bronnen.....	18
3.1.3. Invloed van sociale ondersteuning.....	20
3.2. Controle	
3.2.1. Definitie en belang.....	27
3.2.2. Types.....	28
3.2.3. Invloed van controle.....	29

## **DEEL 2: EMPIRISCH ONDERZOEK**

1. INLEIDING	
1.1. Bestudeerd onderwerp en verantwoording.....	33
1.2. De algemene onderzoeksvraag.....	34
2. METHODE	
2.1. Begrippen en variabelen.....	34
2.2. Specifieke onderzoeksvragen.....	35
2.3. Onderzoeksmethodiek.....	35
2.4. De bestudeerde populatie.....	36

3. RESULTATEN EN INTERPRETATIE	
3.1. Vorming van de constructen.....	39
3.2. Hypothesen	
3.2.1. De strain hypothese zit vervat in de database.....	44
3.2.2. Wat is de rol van superieur- en medewerkersondersteuning bij verschillende strains?.....	48
3.2.3. Wat is de rol van controle bij verschillende strains?.....	52
3.2.4. Hoe is de ondersteuningsperceptie naargelang het geslacht, de leeftijd, de grootte van de onderneming en het al dan niet uitoefenen van een kaderfunctie?.....	53
3.2.5. Hoe is de controleperceptie naargelang het geslacht, de leeftijd, de grootte van de onderneming en het al dan niet uitoefenen van een kaderfunctie?.....	56
3.2.6. Hoe is de werkstressperceptie naargelang het geslacht, de leeftijd, de grootte van onderneming en het al dan niet uitoefenen van een kaderfunctie?.....	57
3.3. Voorgaande studies.....	58
4. BESLUIT	
4.1. Samenvatting resultaten.....	60
4.2. Veralgemeenbaarheid/beperkingen en opmerkingen .....	61
4.3. Aanbevelingen.....	62
 ALGEMEEN BESLUIT.....	 63

## **LIJST VAN DE TABELLEN**

Tabel 1: Geslacht.....	37
Tabel 2: Leeftijdscategorieën.....	37
Tabel 3: Kaderfunctie.....	37
Tabel 4: Aantal bezoldigden in het bedrijf waarin je tewerkgesteld bent.....	37
Tabel 5: Cronbach's alpha berekening van taakeisen.....	39
Tabel 6: Berekening van de correlatie matrix.....	43
Tabel 7: Samenstelling van de 4 groepen laag, hoog, actief en passief .....	44
Tabel 8: Kruskal-Wallis test anova-analyse van depressie en de 4 groepen.....	45
Tabel 9: Onderlinge verschillen tussen de 4 groepen .....	46
Tabel 10: Verklaringskracht van de onafhankelijke variabelen .....	48
Tabel 11: Resultaten regressie-analyse: p-waarden van onafhankelijke variabelen.....	49
Tabel 12: Rol van superieur ondersteuning.....	50
Tabel 12': Rol van superieur ondersteuning.....	69
Tabel 13: Rol van medewerker ondersteuning.....	51
Tabel 13': Rol van medewerker ondersteuning.....	70
Tabel 14: Rol van controle.....	52
Tabel 14': Rol van controle.....	70
Tabel 15: Mann-Whitney U test sociale ondersteuning superieur vs. geslacht.....	53
Tabel 16: Kruskal-Wallis test leeftijd vs. sociale ondersteuning van de superieur .....	54
Tabel 17: Kruskal-Wallis test aantal bezoldigden vs. sociale ondersteuning van de superieur .....	55
Tabel 18: Voorgaande studies.....	58
Tabel 19: Output van een Chi-kwadraat test.....	xvi
Tabel 20: Output van een Pearson chi square of likelihood ratio.....	xvi
Tabel 21: Output van een berekening van een gemiddelde en mediaan.....	xvii
Tabel 22: Output van Cronbach's alpha berekening van sociale ondersteuning van de superieur.....	xvii
Tabel 23: Output van een Brown-Forsythe test .....	xviii
Tabel 24: Output van een regressie-analyse.....	xix
Tabel 25: Output van een Mann-Whitney U test.....	xix
Tabel 26: Output van een Kruskal-Wallis test.....	xx
Tabel 27: Output van een Multiple Comparisons p-values.....	xx



## **LIJST VAN DE FIGUREN**

Figuur 1: Het job strain model.....	11
Figuur 2: Mediator.....	23
Figuur 3: Moderator.....	24
Figuur 4: Arbeiders hebben de keuze over.....	31
Figuur 5: Histogrammen werkstress & leefstress .....	38
Figuur 6: Box Whisker plot (mediaan) van de 4 groepen op depressie .....	46
Figuur 7: Het job-strain model.....	xv
Figuur 8: Output van Box Whisker plot .....	xvii
Figuur 9: Normaliteit/histogram.....	xviii
Figuur 10: Output van een Z-pred- Zresid plot (regressie op depressie).....	xviii
Figuur 11: Output van een Box Whisker plot(mediaan) van verschillende leeftijdscategorieën.....	xxi

## **INLEIDING**

Stress is vandaag een echt modewoord geworden. Er wordt ook wel eens naar verwezen als de ziekte van 21<sup>ste</sup> eeuw. Er wordt dan ook regelmatig in de pers over deze materie gesproken. Een onderzoek van het bureau TNS Dimarso legde de grootste oorzaken van stress bloot. De top 3 bestond uit het werk (56%), geldzorgen (32%) en familie (23%). (Het Volk: 22/02/2006) Dat arbeidsgebonden stress een veelvoorkomend probleem in België is, is al lang geen verrassing meer. Een grootschalig Europees onderzoek in 2000 jaar stelde vast dat 30% van Belgen last heeft van werkstress. (The European Working Conditions Surveys) Volgens een andere studie zou bijna een kwart van Belgen onder hoge stress staan op het werk. (WorldatWork) Deze vaststellingen kon België niet naast zich neerleggen. Er is dan ook een wet opgesteld, de welzijnswet, die de verplichting oplegt aan werkgevers om stress op het werk te voorkomen en/of te verhelpen. Dit is echter makkelijker gezegd dan gedaan.

Men kan immers niet zomaar van vandaag op morgen stress op het werk gaan bestrijden. Enige kennis in werkstress is al een stap vooruit in het hele proces van stressbestrijding. Deze scriptie tracht in deze materie enig inzicht te verschaffen. Dit is geen sinecure want zoals u zult lezen kan werkstress zich op verschillende manieren uiten. Werkstress kan daarenboven ook vele oorzaken hebben. Op twee factoren wordt dieper ingegaan: controle en sociale ondersteuning. Deze wordt immers gelinkt aan verschillende uitingsvormen van werkstress.

De scriptie bestaat uit twee delen. Een eerste deel geeft een kort overzicht over wat er in de literatuur reeds geschreven is over werkstress. Een tweede deel omvat eigen empirisch onderzoek.

In deel 1 wordt er eerst over stress in het algemeen gesproken. Wat is stress en werkstress? Waarom moet stress op het werk bestreden worden? Hoe kunnen we stress op het werk aanpakken? Daarna volgt een bespreking van het job demand- control model ontwikkeld door Karasek. Het is één van de populairste stressmodellen. Eerst wordt het model uiteengezet, vervolgens wordt een overzicht gegeven van de kritieken op dit model. Tot slot wordt er dieper ingegaan op twee factoren waarop dit model gebouwd is: sociale ondersteuning en controle.

In deel 2 worden deze twee factoren aan onderzoek onderworpen. Er wordt onder andere nagegaan wat de rol van deze twee factoren is op het optreden van depressieverschijnselen, slaapproblemen en spanningen. Deze worden eveneens gerelateerd aan jobtevredenheid. Verder wordt onderzocht of er verschillen in de ervaring van deze factoren zijn naargelang het geslacht van werknemers, de grootte van het bedrijf waar de werknemer tewerkgesteld is, de leeftijd van de werknemer en tot slot de functie die de werknemer uitvoert.

# DEEL 1 LITERATUURSTUDIE

## 1. STRESS: ALGEMEEN OVERZICHT

### 1.1. Stress

Ondanks dat het woord stress al enkele eeuwen in omloop is, zijn wetenschappers er nog niet in geslaagd om een eenduidige, allesomvattende definitie van stress te geven. Dit is het geval omdat stress bestudeerd wordt in verschillende disciplines met elk hun eigen invalshoek, denk maar aan de geneeskunde, de psychologie en de sociologie (COMPERNOLLE T.,1993). Er zijn dan ook een scala aan stressdefinities in het wetenschappelijk onderzoek aanwezig. De volgende opdeling is er in terug vinden: ten eerste wordt stress gedefinieerd als een onafhankelijke variabele of stimulus, ten tweede als een afhankelijke variabele of respons en ten derde als een proces, als de interactie tussen stimulus en respons, tussen individu en omgeving (COOPER C.L.,DEWE J.D.,O'DRISCOLL M.J.,2001). Hieronder wordt één definitie van elk gegeven.

#### Stress als respons:

-“Stress is de niet-specifieke reactie van het lichaam op iedere eis die haar wordt gesteld (SELYE H., 1956, blz. 93).”

#### Stress als proces:

-“Stress treedt op wanneer het individu niet opgewassen is tegen de eisen die de situatie stelt (LAZARUS S.,1966, blz. 47).”

#### Stress als stimulus:

-“Een uitgeoefende kracht, wat op haar beurt resulteert in een eis of een belasting, dat een distortie creëert. Indien het organisme's tolerantieniveau overschreden wordt, ontstaat er tijdelijke of permanente schade (COOPER C.L.,DEWE J.D.,O'DRISCOLL M.J.,2001,blz. 8).”

Tot op heden is er nog geen consensus bereikt over wat stress nu juist betekent. Wel ligt de procesinvalshoek het meest aan de basis van huidig stressonderzoek. De twee andere aanpakken van stress worden namelijk verweten dat ze geen overtuigende verklaring kunnen geven voor bestaande gegevens over stress. Ze hebben geen aandacht voor individuele verschillen: psychologische verschillen of verschillen in het vormen van de perceptie en cognitie (GRIFFITHS A. et al.,2000).

Wat ook naar voren komt in allerlei bronnen is dat de meeste personen stress in zijn negatieve betekenis gebruiken. Ongezonde stress, disstress en verlamme stress zijn maar enkele benamingen die verwijzen naar dit negatief aspect. Toch is stress niet uitsluitend negatief. De ‘eustress’ of de positieve stress mag echter niet over het hoofd gezien worden want deze stelt de mens in staat om net dat beetje meer te presteren, om creatief te zijn en beter bestand tegen pijn te zijn (COMPERNOLLE T., 1993). De Europese Commissie stelde terecht dat stress zowel een uitdaging als een crisis voor de mens kan betekenen. (EUROPESE GEMEENSCHAPPEN,2002)

## 1.2. Werkstress

Net zoals het bij stress het geval is, worden er verschillende definities van werkstress in de literatuur gehanteerd. Ook hier wordt werkstress gelinkt aan zijn negatieve betekenis. Zo is er in de onderstaande drie definities sprake van ‘ negatieve toestand’, ‘negatieve fysieke en emotionele reacties’ en ‘ verlies van beheersing’.

-De CAO nr. 72 definieert stress als volgt: “Door een groep van werknemers als negatief ervaren toestand die gepaard gaat met klachten of disfunctioneren in lichamelijke, psychische en/of sociale 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.” <<http://www.cnt-nar.be/CAO/cao-72.doc>>

Nationaal instituut voor beroepsveiligheid en gezondheid, NIOSH, ; “Stress op het werk kan worden omschreven als de negatieve fysieke en emotionele reacties die optreden wanneer de werkeisen niet in overeenstemming zijn met de capaciteiten, middelen of behoeften van de werknemer. Die stress kan tot uiting komen in gezondheidsproblemen en zelfs ongevallen” <<http://www.cdc.gov/niosh/stresswk.html>>

-Schabracq, Cooper en Maanen daarentegen zien stress zowel als een eenvoudig als als een complex begrip. “Eenvoudig omdat bij stress een emotioneel proces geactiveerd wordt door het verlies aan beheersing over de afhandeling van ons werk dat we gehouden zijn wel af te handelen.

Complex omdat de oorzaken van het verlies aan beheersing, en ook die van de verplichting het werk uit te voeren, bestaan uit steeds wisselende interacties van het werk, werkomgeving en persoon (SCHABRACQ M.J. , COOPER C.L.,VAN MAANEN D.J.,2001,blz. 64).”

Toch heeft werkstress ook voordelen, één ervan is dat het optreden van werkstress bij meerdere personen een aanwijzing kan zijn voor problemen in de organisatie. Problemen die de organisatie dan ook kan proberen aan te pakken, wat niet alleen de werknemer maar ook de organisatie ten goede kan komen (SCHABRACQ M.J. , COOPER C.L. ,VAN MAANEN D.J.,2001).

Door de veelvuldigheid aan definities beweren sommige personen (waaronder artsen en managers) dat onderzoek naar stress moet ophouden. In hun ogen is stress een vuilnisvatbegrip. Ze zien het begrip stress dan ook liever verdwijnen. Anderen aanvaarden stress wel als een concept. Ze beseffen dat stress een rekbaar begrip is en dat er nog heel wat werk voor de boeg is, vooraleer ze stress doorgrond en gedefinieerd zullen krijgen. Voor eventuele problemen schrikken ze niet terug (WINNEBUST J.A.M. ,1996). Het is dankzij deze laatste instelling dat men enig inzicht heeft kunnen verwerven in deze toch wel complexe materie.

Net zoals stress is ook stress op het werk geen nieuw fenomeen. Toch is de studie hiervan van veel latere aard. Volgens Cooper en Payne (1988) kan als startpunt 1946 genomen worden. Dit is het tijdstip waarop Hans Selye de link legde tussen stress en ziekten. Hij had het over drie fasen dat een individu in stresserende situaties doorloopt namelijk de alarmfase, het verzet en tenslotte de uitputtingfase. Dit proces is beter bekend onder de term: algemeen aanpassingssyndroom (SELYE H., 1982 )

Toch is het pas in de jaren 80 waar een klimaat van overnames, joint ventures en privatiseringen heerste, stress grote bekendheid verwierf bij de arbeiders (COOPER C. L., DEWE J. D., O'DRISCOLL M. J., 2001). Aanvankelijk werd er nog aangenomen dat stress enkel behoorde tot de jaren 80. Deze veronderstelling verliet men snel in de jaren 90. Toen begon het stilaan door te dringen dat stress wel eens een blijvend fenomeen op de werkvloer zou kunnen blijven (COOPER C. L., LIUKKONEN P, CARTWRIGHT S., 1996). Of het daadwerkelijk een blijvend karakter heeft, dat zal de toekomst moeten uitwijzen. Alleszins is het tot op vandaag nog steeds aanwezig.

### **1.3. Waarom stress op het werk bestrijden?**

Tot op heden hebben bedrijven geen of weinig aandacht voor de problematiek rond stress op het werk.

Managers staan namelijk weigerachtig tegenover het idee om maatregelen te treffen tegen werkstress. Ze halen volgende argumenten aan (DANIELS K., 1996):

-Stress is in ons bedrijf geen probleem. Interventie is dan ook niet noodzakelijk.

-Stress aanpakken moet gebeuren door het individu, niet door de organisatie.

-De werknemers die stress ondervinden zijn vrij om de organisatie te verlaten. Wij dwingen ze niet om onder stress te werken.

-Functies die met een hogere hoeveelheid stress te kampen hebben, worden beter betaald. De werknemers kiezen dan ook zelf voor werkstress.

Anderen geven het stressprobleem toe maar zijn er dan weer van overtuigd dat een verandering van de werkgewoontes met als doel de werkstress te verminderen, een grotere toename van andere organisatieproblemen zal teweegbrengen (COX T. en COX S., 1992).

Sommige bedrijfsleiders of managers durven gewoon weg geen actie te ondernemen. Dergelijke interventies stellen zij gelijk aan het toegeven dat hun bedrijf slecht functioneert. Men kan gerust stellen dat stress tot de taboesfeer in sommige bedrijven behoort (COMPERNOLLE T., 1993).

Gelukkig is de laatste jaren op te merken dat dit taboe stilaan doorbroken wordt. De argumenten waarom het bedrijf en de werknemers werkstress wel in het oog moeten houden, halen stilaan de bovenhand.

Kompier en Marcelissen halen er vier aan:

1. omdat het bij wet verplicht is,
2. omwille van de bedrijfskosten die deze met zich meebrengt,
3. omwille van de gezondheid van de werknemer
4. omdat er aanwijzingen zijn dat stress op het werk in de toekomst zal toenemen.

(KOMPIER J.A.M. EN MARCELISSEN F.H.G., 1990) Hieronder worden ze kort uitgewerkt.

De eerste reden waarom de werkgever stress op het werk moet behandelen is omdat het bij wet verplicht is een globaal preventiebeleid waaronder een stressvoorkomingsbeleid te voeren. Deze wet, de welzijnswet, dateert van 4 augustus 1996. Het is in de CAO nr. 72 van 1999 dat de sociale partners het beleid ter voorkoming van stress verder uitwerkten. In artikel 3, hieronder geciteerd, wordt meer uitleg verschaft. Momenteel is deze uitwerking nog steeds aan de gang, zo is er bijvoorbeeld in het sectorakkoord 2005-2006 van Assuralia een item opgenomen

over bestrijding van stress op het werk. Daarin werd afgesproken dat er een paritaire werkgroep in verband met stress op het werk een bewustmakingsbeleid zal uitstippelen en tevens aanbevelingen zal opstellen.  
<[http://www.assuralia.be/nl/sector/social/accord\\_social\\_2005\\_2006.pdf](http://www.assuralia.be/nl/sector/social/accord_social_2005_2006.pdf)>

### Artikel 3 van de Cao nr 72

*“Bij toepassing van de wet welzijn en zijn uitvoeringsbesluiten is de werkgever ertoe gehouden een beleid te voeren om stress, die door het werk wordt veroorzaakt, collectief te voorkomen en/of verhelpen.*

*Om dit stress beleid te voeren, moet de werkgever overeenkomstig de bepalingen van de wet welzijn en van afdeling II van het koninklijke besluit inzake welzijnsbeleid::*

- *bij de algemene analyse van de werksituatie de eventuele stressrisico's opsporen; die analyse heeft betrekking op de taak, de arbeidsomstandigheden, de arbeidsvoorwaarden en de arbeidsverhoudingen;*
- *aan de hand van de analyse van de werksituatie een evaluatie van die risico's uitvoeren;*
- *op grond van de evaluatie passende maatregelen nemen om de risico's te voorkomen of te verhelpen.”*

<<http://www.cnt-nar.be/CAO/cao-72.doc>>

De tweede reden is de hoge kosten die stress met zich meebrengt. Kosten die een invloed hebben op een organisatie, op een land of op een individu (COOPER C. L., LIUKKONEN P, CARTWRIGHT S.,1996). Kosten ten gevolge van een verhoogd ziekteverzuim, vervroegde uittrekking, arbeidsongeschiktheid, lagere productiviteit en verminderde productkwaliteit zijn maar enkele voorbeelden (KOMPIER J.A.M. .EN MARCELISSEN F.H.G., 1990). Het volledige kostenplaatje is echter moeilijk te bepalen. Dat het om miljarden gaat, daar bestaat geen twijfel over. Zo berekende de Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen (SERV) enkele jaren geleden dat stress op het werk Vlaanderen jaarlijks twee miljard euro kost.  
<<http://www.serv.be/uitgaven/834.pdf>>

Een derde reden is de invloed van stress op de gezondheid van de werknemers. Stress kan één van de factoren zijn die verantwoordelijk is voor het optreden van hartziekten en aandoeningen van het hersenweefsel, kanker, musculair-skeletale aandoeningen, maag- en darmaandoeningen, acute stress en post-traumatische stress, depressie, ongevallen en zelfdoding. Andere kunnen hier uiteraard aan toegevoegd worden (FEDERALE OVERHEIDSDIENST, WERKGELEGENHEID, ARBEID EN SOCIAAL OVERLEG, 2004).

Een vierde reden betreft de verwachting dat werkstress zou toenemen. Toch bestaat hierover geen consensus. Door de vele veranderingen die de laatste jaren plaatsvonden is aanpassen voor de organisatie noodzakelijk geworden om te overleven, eveneens als het ontwikkelen van een vermogen om stress voortvloeiend uit die gewijzigde omgeving te voorkomen (SCHABRACQ M.J., COOPER C.L., VAN MAANEN D.J., 2001). Maar of die veranderde omgeving nu meer of minder stress veroorzaakt, daar is geen duidelijkheid over. Men heeft immers weinig wetenschappelijke data om een vergelijking te maken (COMPERNOLLE T, 1993). Meer en meer wordt er wel verondersteld dat dit het geval zou kunnen zijn.

## **1.4. Hoe stress op het werk aanpakken?**

Weten dat stress dient aangepakt worden is één zaak, maar hoe dit dan moet gebeuren is een heel andere zaak. Om tot een goede bestrijding van stress te komen is het van cruciaal belang de onderliggende factoren van stress te kennen en te kunnen identificeren. Hieronder volgt een niet-exhaustief overzicht van de oorzaken/stressoren van stress en van de verschillende uitingsvormen ervan.

### **1.4.1 Definitie en voorbeelden van stressoren**

Stressoren is een concept dat in de stressliteratuur vaak wordt gebruikt. Een stressor wordt op verschillende manieren omschreven:

Jex et al (1992) omschrijven een stressor als een voorafgaande conditie (of ze nu echt of ingebeeld is) wat leidt tot een afkerige toestand (JEX S.M. et al,1992).

Compernelle heeft het over “alles wat het sociaal, psychisch en lichamelijk evenwicht verstoort of bedreigt wanneer we de betreffende situatie niet kunnen negeren of routinematig opvangen (COMPERNOLLE T,1993,blz. 14)”

Cooper et al. hanteren dan weer de volgende definitie “de gebeurtenissen of kenmerken van gebeurtenissen (stimuli) waar individuen mee geconfronteerd worden (COOPER C.L.,DEWE J.D.,O’ DRISCOLL M.J.,2001,blz. 14)”

Persoonlijk zou ik een stressor omschrijven als een conditie waarmee individuen geconfronteerd worden die tot gevolg heeft dat er een niet-gewenste verandering optreedt. Of zoals Winnebust(1996) het omschrijft een stressbron.

Er bestaan een hele reeks stressoren. Hieronder worden er een tiental opgesomd (KARASEK R. A. en THEORELL T., 1990; KOMPIER J.A.M. en MARCELISSEN F.H.G, 1990; WINNEBUST J.A.M. en DIEKSTRA R.F.W., 1996):

- een oninteressante, niet uitdagende taak hebben
- te veel werk moeten doen in te weinig tijd
- geen invloed kunnen uitoefenen op de taak
- geen zelfvertrouwen hebben
- geen inspraak hebben in de gang van zaken
- geen sociale ondersteuning ontvangen op het werk
- moeten werken in een organisatie met veel interne conflicten
- vuil werk moeten doen
- niet beschikken over een goede technische uitrusting
- slechte werkrelaties hebben met collega’s

## 1.4.2 Classificatie van stressoren

Stressoren kunnen op verschillende manieren geclassificeerd worden.

Een eerste mogelijke indeling is als acuut of chronisch.

Acute stressoren zijn van voorbijgaande aard en hebben hoofdzakelijk een emotionele impact op het individu. In de werkomgeving gaat het onder andere over werkverlies, een computer die stilvalt, een technologische verandering. Deze acute stressoren kunnen soms samengaan met chronische stressoren bv een verhoogde werkdruk of onzekerheid over de toekomst (CARAYON P,1995). Veel theorieën en modellen maken de veronderstelling dat stressoren chronisch zijn. Bv de rol theorie<sup>1</sup> en de person-environment fit theorie<sup>2</sup> (CARAYON P,1995). Er wordt ook gesteld dat chronische stressoren moeilijker om op te sporen zijn dan acute (MARMOT M.et al.,1999).

Een andere indeling komt van Cartwright en Cooper. Zij maken een onderscheid in omgevingsstressoren: intrinsieke arbeidsfactoren, rol in de organisatie, loopbaanontwikkeling, arbeidsverhoudingen, structuur en klimaat binnen de organisatie en de interface werk-privé (CARTWRIGHT S. and COOPER C.L.,1997).

Ook wordt de opsplitsing tussen jobspecifieke, organisatorische en individuele bronnen gemaakt (COOPER C.L.,DEWE J.D.,O' M.J.,2001).

Met een paar voorbeelden tracht ik deze onderverdelingen te verduidelijken. Het geluid geproduceerd door machines is een chronische stressor, het is een intrinsieke arbeidsfactor en jobspecifiek. Rolconflict, dit treedt op wanneer er tegenstrijdige jobeisen worden gesteld of wanneer de gestelde eisen niet beantwoorden aan uw persoonlijke waarden en normen of wanneer gevraagd wordt om te gaan werken op tijdstippen die je liever met je familie wil door brengen, kan zowel acuut als chronisch zijn ( COOPER C.L. en MARSHALL J,1976). Acuut als rolconflict het gevolg is van het samenvoegen van functies en als dit ook wordt opgemerkt en aangepakt. Wanneer de onderneming niet ingrijpt, wordt rolconflict chronisch. Rolconflict is eveneens een organisatierol en heeft een organisatorisch oorsprong.

Toch veroorzaakt niet elke stressor stress. Wanneer een individu blootgesteld wordt aan een stressor voor een beperkte tijd is het niet zeker dat deze stress zal veroorzaken bij die persoon. Echter wanneer het gaat om een chronische stressor is de kans al veel groter voor het optreden van stress (CARAYON P.,1995).

---

<sup>1</sup> “In deze theorie wordt stress gezien als een bijna onmogelijke gevolg van het spelen van verschillende rollen als individu in een complexe organisatie (JONES B et al,1995, blz 42)”.

<sup>2</sup> “Deze theorie stelt dat strain optreedt wanneer de relatie tussen de persoon en zijn omgeving niet meer in evenwicht is” (COOPER C.L.,DEWE J.D.,O' DRISCOLL M.J.,2001, blz 17).”



### 1.4.3 Definitie en uitingsvormen van strain

Strain is net als een stressor een breed concept. Cooper et al. linken strain aan stressor: “strain is het individu zijn/haar psychologische, fysieke en gedragsmatig reactie op stressoren (COOPER C.L., DEWE J.D., O’ DRISCOLL M.J., 2001, blz.14)”. Barsky et al. benadrukken in hun definitie de negatieve zijde van strain. Zij omschrijven het als de mogelijke negatieve gevolgen van een stresserende werkomgeving (BARKSKY A. et al., 2004).

Het dient vermeld te worden dat eenzelfde strain het gevolg kan zijn van zowel positieve als negatieve stress (BOSWELL W.R. et al., 2004).

Maar hoe kan werkstress zich nu uiten. Ten eerste kunnen mensen emotionele reacties gaan vertonen bv ze worden angstig of vertonen verschijnselen van vermoeidheid. Ten tweede zal werkstress ons gedrag beïnvloeden, we gaan bijvoorbeeld meer gaan roken. Werkstress kan bv ook een verhoogde bloeddruk opwekken, dit is een fysiologische reactie. Deze reacties kunnen daarenboven ook onze gezondheid aantasten (EUROPESE GEMEENSCHAPPEN, 2002).

### 1.4.4 Onderzoek naar stress

Inzicht in stressoren en strains is nodig om werkstress te bestrijden. Verschillende onderzoekers, waaronder Lazarus, zijn van mening dat om werkstress te kunnen doorgronden het niet belangrijk is om alle stressoren te kunnen identificeren, zelfs al zou dit mogelijk zijn. Volgens hen kun je vertrekkend vanuit die stressoren geen goede voorspelling maken over het welzijn en de prestatie van individuen. Wat wel moet gebeuren, is zich concentreren op hoe een individu reageert op bepaalde eisen. Die reactie zal er op gericht zijn controle te verwerven over het werk. Elke individu zal een eigen strategie toepassen om dit te verwerven (TATTERSALL A. J. en FARMER E. W., 1995). Uit dit alles kan men concluderen dat niet de relatie stressor-strain zou moeten primeren in onderzoek maar wel stressor via individu naar strain. Men kan immers moeilijk verwachten dat desondanks ieder zijn eigen unieke persoonlijkheid heeft, ieder op eenzelfde manier gaat reageren op een stressor.

Daarbij komt nog dat de ene persoon nu eenmaal beter bestand is tegen stressfactoren dan de andere.<sup>1</sup> Een reden te meer om in onderzoek ook rekening te houden met individuele verschillen.

Ook Kahn en Byosière stelden vragen over de rol van stressoren in onderzoek. Ze constateerden dat veel onderzoeken naar de gevolgen van stress, de stressoren als startpunt beschouwen. Het zijn de onafhankelijke variabele. Dit lijkt hen niet de juiste instelling. Deze stressoren treden niet zomaar op. Nuttig in het stressonderzoek is dus ook de onderliggende factoren van stressoren te bestuderen. In hun model van jobstress hebben de gevolgen van stress een causale sequentie. Alles start vanuit de kenmerken van de organisatie, van hieruit ontwikkelen zich specifieke stressoren die via cognitie- en perceptieprocessen de perceptie bepalen. Deze perceptie leidt dan tot fysiologische, psychologische en gedragsmatige reacties wat kan resulteren in langetermijneffecten van stress voor zowel het individu als de organisatie. De cognitie- en perceptieprocessen hoeven echter niet altijd op te treden, de directe relatie tussen stressoren en de negatieve gevolgen van stress wordt in hun model niet uitgesloten (KAHN R.L. en BYOSIERE P., 1992).

---

<sup>1</sup> Een maatstaf die deze veerkracht uitdrukt is het concept hardiness/veerkracht ontwikkeld door Kabosa (COMPERNOLLE T, 1993).

### 1.4.5 Een stappenplan

Uit bovenstaande kan men afleiden dat er niet zomaar een kant-en-klare oplossing is om stress op het werk te bestrijden immers zoals reeds vermeld kent stress niet alleen veel oorzaken, hij is ook mede verantwoordelijk voor verschillende gevolgen. Bovendien is er een zeker niveau van stress op het werk nodig. De ene werknemer is dan ook nog eens beter bestand tegen stress dan de andere. Alles hangt af van de situatie waarin het bedrijf zich bevindt. Enige kennis in dit alles is dan ook noodzakelijk om stresssignalen te kunnen herkennen en de mogelijke oorzaken ervan bloot te leggen.

Ondanks deze complexiteit dient elke onderneming enkele gemeenschappelijke stappen te doorlopen om tot een mogelijke oplossing te komen. Kompiers en Marcelissen hebben een 5-stappenplan voor een systematische aanpak van werkstress ontwikkeld (KOMPIER M.A.J. EN MARCELISSEN F.H.G, 1990):

- stap 1: de voorbereiding en signalering
- stap 2: de probleemanalyse
- stap 3: de keuze van maatregelen
- stap 4: de uitvoering van maatregelen
- stap 5: de evaluatie

Volgende fasen zijn nodig om een interventie een kans op slagen te geven.

In de voorbereiding- en signaleringsstap moet men trachten te begrijpen wat werkstress is. Men moet het kunnen signaleren en de werknemers overtuigen van het nut van een bestrijding ervan. Pas als dit verwezenlijkt is, dient men er achter zien te komen welke factoren verantwoordelijk zijn voor de vorming van stress op het werk of welke er voor zorgen dat dit niet optreedt. Tevens moeten de risicogroepen geïdentificeerd worden. In deze tweede stap moet ook al uitgekeken worden waar de interventie- en preventiemogelijkheden liggen. In de derde stap dient dan een pakket van maatregelen en een plan van aanpak bepaald te worden. De uitvoering van dit alles, vindt vervolgens plaats in stap 4. Tot slot wordt de effectiviteit van deze maatregelen beoordeeld en wordt er een vervolgplan opgesteld (KOMPIER M.A.J.en MARCELISSEN F.H.G, 1990). Er bestaan drie manieren om een beoordeling te doen. Ten eerste door de effectiviteit van de het geheel van de interventies/ maatregelen na te gaan. Ten tweede door de maatregelen afzonderlijk te gaan evalueren en ten derde door een kosten-baten analyse door te voeren (GRIFFITHS A. et al. , 2000).

*Voor het bepalen van de interventies wordt de focus gelegd op de probleemanalyse. Heb ik als bedrijf nu een stressprobleem of niet? Wat ligt er hier van aan de basis? Er wordt gebruik gemaakt van het job demand(s)-control model ontwikkeld door Karasek. Het is één van de meest gebruikte modellen in stressonderzoek.*

## **2 HET JOB DEMANDS-CONTROL MODEL EN UITBREIDING**

### **2.1. Het job demands-control model van Karasek**

Het bekendste model voor de studie van werkstress is het job demands-control model van Karasek ontwikkeld in 1979. Zijn model is zo populair omdat het zowel het effect van stress op de gezondheid als op het gedrag voorspelt. Gedrag is bijvoorbeeld de wil om actief deel te nemen aan het beslissingsproces, de wil om bij te leren. Het grote voordeel van dit model is haar simpliciteit. (MIKKELSEN A., 2005) Dit model werd de laatste jaren ook als basis genomen voor verscheidene empirische onderzoeken. Eén ervan, de Bellstressstudie, vond plaats in België tussen 1994-1998.

Toch kan dit model andere meer complexere en waardevollere werkstressmodellen niet vervangen zoals het person-environment fit model, het Michigan model en haar verfijning. Deze modellen maken het onderscheid tussen objectieve stressoren en ervaren(subjectieve) stressoren. Ze betrekken ook meer stressoren in hun model dan het job-demands-control model. Zo incorporeren ze eveneens persoonlijke kenmerken, niet-werkfactoren en demografische factoren als mogelijk moderatoren. (infra blz. 22.) Het job strain model daarentegen behandelt enkel objectieve kenmerken van het werk die betrekking hebben op gestelde eisen aan het werk en controle over het werk. Ze gaat dan na wat hun invloed is op het optreden van stress. Een voordeel van dit model is wel dat dit makkelijker te valideren is (LANDSBERGIS P. A. et al., 1992).

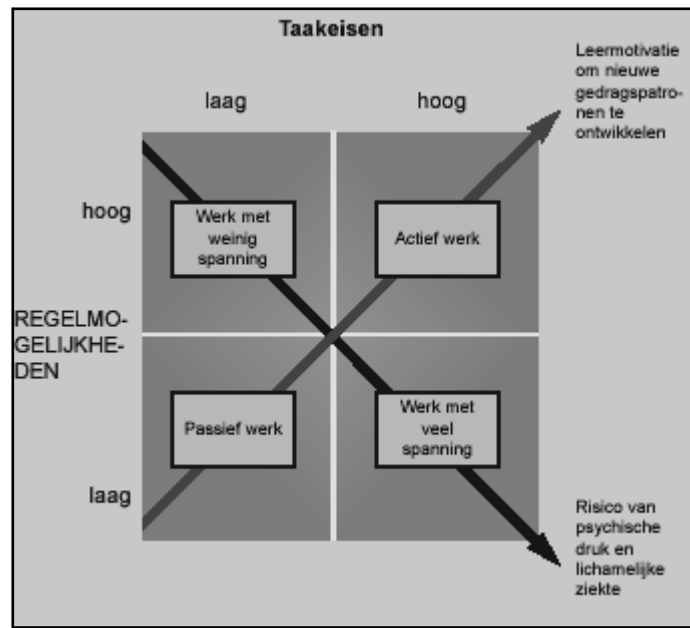
Het taakeisen-autonomie model, job demand(s)-control model, job strain model, demands-discretion model of decision latitude model zijn allemaal benamingen voor het oorspronkelijke twee-dimensioneel model van Karasek (1979).

De twee factoren waarop dit model steunt, zijn enerzijds de psychologische taakeisen van het werk en anderzijds de controlemogelijkheid over het werk ook wel beslissingsruimte, regelmogelijkheden of decision latitude genoemd. Deze controlemogelijkheid kunnen we verder opdelen in de autonomie die de werknemer heeft in het nemen van beslissingen op het werk en de persoonlijke vaardigheden die het individu kan gebruiken op het werk, ook vakmanschap genoemd (FOX M.L. et al., 1993).

Het model vertrekt van de veronderstelling dat de voornaamste oorzaak van stress niet de persoon maar wel het werk is. De meeste individuen zijn immers in staat om aan de eisen van een job te voldoen. Het is de manier waarop de job de werknemer toelaat van zijn/haar capaciteiten gebruik te maken wat tot stressreactie kan leiden (CORNEIL W., 1995).

Het job demands-control model maakt het mogelijk om voorspellingen te doen over een reeks gezondheidsgevolgen. Oorspronkelijk diende het model toegepast te worden op mentale gevolgen. Later werden de gevolgen uitgebreid. De opsplitsing tussen enerzijds fysieke en anderzijds mentale en affectieve gezondheidsgevolgen werd gemaakt. Eén van de klassieke bestudeerde fysieke strain is hartproblemen, voor de mentale gevolgen is dit depressie. Stress als dusdanig wordt niet onderzocht in dit model (KARASEK R A, 1979) (PARKES R.K., 1991).

**Figuur 1: Het job strain model**



bron: <http://www.eurofound.eu.int/publications/files/EF9743NL.pdf>

Vertaling van: KARASEK en THEORELL<sup>1</sup>, 1990, healthy work-stress, productivity and reconstruction of working life, basic books, new york, blz. 32

Twee hypothesen kunnen we uit het model afleiden (KARASEK, R.A. en THEORELL T., 1990):

1. de strain- hypothese (in figuur 1 de diagonaal met pijl naar beneden) :  
de meeste afkerige reacties van psychologische strain en fysieke gezondheidsproblemen zijn te verwachten in jobs waar de combinatie van veel psychologische eisen met weinig controle voorkomt. (hoge strain jobs)
2. de 'learning'- hypothese (in de figuur 1 de diagonaal met pijl naar boven)  
jobs waar eisen gesteld worden en veel controle over het werk is, leiden voor de werknemer tot het meer willen leren, een verhoogde motivatie en de ontwikkeling van vaardigheden. (actief)

Later is de strain-hypothese verder gespecificeerd tot de buffer- hypothese.

Deze laatste stelt dat controle het mogelijke negatieve effect kan bufferen van hoge werkeisen op het welzijn en de gezondheid van het individu. Hierin wordt impliciet verwezen naar het interactieve effect van controle.

Beide hypothesen verschillen wezenlijk van elkaar: indien de buffer-hypothese opgaat, is het reeds voldoende om de jobcontrole te verhogen zonder iets aan de werkeisen te doen. Dit is echter niet voldoende indien de strain-hypothese geldig is. De hoge werkeisen kunnen immers voor negatieve effecten blijven zorgen. (VAN DER DOEF M. en MAES S, 1999).

<sup>1</sup> De Engelstalige versie is opgenomen in bijlage nummer 1

In 1989, tien jaar na zijn eerste publicatie van zijn model, stelde Karasek dat de buffer-hypothese niet het belangrijkste aspect in het model is. In de beginperiode werd hier immers voornamelijk onderzoek naar gevoerd. Strains als angst, depressie en jobontevredenheid werden het meest ondersteund door deze hypothese. Toch werd het interactieve effect niet altijd teruggevonden (e.g. Hurrell en McLaney, 1989; Beehr et al. 2001; De Croon et al 2000). Vele onderzoekers gebruikten dit, al dan niet terecht, als één van de belangrijkste kritieken op het job-strain model. Dit heeft ertoe geleid dat Karasek stelde dat de buffer-hypothese niet de hoofdzaak uitmaakte van het model (VAN DER DOEF M. en MAES S, 1999)(KARASEK R.A. 1989).

Om zo objectief mogelijk onderzoek te kunnen voeren, stelde hij samen met Theorell tabellen op waarin beroepen geïnclassificeerd werden. Wanneer beroepen niet voorkwamen, was het alsnog noodzakelijk ze zelf in de juiste klasse onder te brengen. Deze tabellen, die de resultaten voorstellen van onderzoek, evolueerden over de tijd.

In het model wordt onderscheid gemaakt tussen 4 soorten beroepen of werkcategorieën (KARASEK R.A. AND THEORELL T., 1990). Aan de uitersten de beroepen met een hoge strain en de beroepen met een lage strain met daartussen de actieve en passieve beroepen.

Na bepaling van het soort arbeid maakt het model het mogelijk om uitspraken te doen over de invloed van het werk op het welzijn van de werknemer:

-De hoogste kans op stressverschijnselen hebben individuen die een afmattende arbeid uitoefenen. Dit is werk met veel spanning. Beroepen die hier ondergebracht worden, kenmerken zich door de combinatie van veel taakeisen met weinig beslissingsvrijheid. Werknemers tewerkgesteld aan de band worden vaak in deze categorie ondergebracht.

-Veeleisende arbeid daarentegen kan men in verband brengen met een hoog stressniveau en een hoog niveau van sociale activiteit. Er is sprake van veeleisende arbeid wanneer een combinatie van én veel taakeisen én veel beslissingsvrijheid waarneembaar is. Deze groep zou ook gemotiveerd zijn en open staan om iets bij te leren en te groeien. Dit dan ten gunste van de productiviteit. Toch loopt men met dit soort arbeid de kans om vermoeid te geraken. Deze categorie kreeg de benaming actieve groep. Een chirurg die een moeilijk operatie uitvoert kan hieronder ondergebracht worden.

-Arbeid met veel taakeisen en weinig beslissingsvrijheid wordt gekenmerkt door passiviteit en verveling. Vroeger aangeleerde vaardigheden kunnen door het uitoefenen van dit soort arbeid verloren gaan. Het kan zelfs resulteren in verminderde motivatie, werkverlof en in een toename van absentisme. Het is de passieve groep (FEDERALE OVERHEIDSDIENST, WERKGELEGENHEID, ARBEID EN SOCIAAL OVERLEG, 2004).

-Tot slot is er de combinatie van lage werkeisen met veel beslissingsvrijheid of de gemakkelijke arbeid. Dit is werk met weinig spanning. Het laagste niveau van stresssymptomen komt bij dit soort arbeid voor. Toch bestaat het gevaar dat bij onvoldoende stimulatie van deze soort arbeiders er een daling in de belangstelling voor het werk optreedt. Ze zouden gemiddeld gezien dan weer wel gelukkiger en gezonder zijn. Werknemers die herstellingen uitvoeren zijn tot deze groep gerekend geweest.

Na een diepere studie van het model vond Karasek zelfs een associatie tussen actief/passief werk en de vrijetijdsbesteding van de werknemer terug. Een werknemer die een veeleisend beroep uitoefent, vult zijn vrije tijd met verscheidene, gemeenschapsgerichte activiteiten. Dit staat in contrast met de passieve werknemer die minder afwisseling in zijn vrijetijdsbesteding kent (WALLACE M. et al., 1988).

Het oorspronkelijk model bleef tot op vandaag niet overeind. Reeds in de jaren 80 heeft dit model verscheidene veranderingen ondergaan. De belangrijkste is de uitbreiding tot een driedimensioneel model. Op voorstel van Johnson en Hall(1988) werd er de invloed van sociale steun op het werk aan toegevoegd. Sociale steun van collega's en superieuren. Zij waren van mening dat sociale steun bescherming zou bieden tegen werkstress of als een buffer tegen gezondheidsrisico's optreedt onder stressomstandigheden. Dit model kreeg de benaming job demand-control-support met zich mee. Volgens dit model kan in een job waarin hoge taakeisen gesteld worden, weinig controle en weinig support aanwezig is, de meeste werkstress verwacht worden. (KARASEK R.A. AND THEORELL T. 1990).

De strain- en buffer-hypothese werd als volgt aangepast (VAN DER DOEF M. en MAES S,1999):

1.De iso-strain hypothese: de werknemers met het laagste niveau van psychologische welzijn oefenen een beroep uit waar veel psychologische eisen gesteld wordt, waar weinig controle over het werk is en tevens waar weinig sociale ondersteuning terug te vinden is.

2.De buffer-hypothese: sociaal ondersteuning kan als buffer optreden tussen de mogelijke negatieve effecten van hoge strain op het psychologische welzijn.

Omdat veel empirisch onderzoek naar werkstress op dit model gebaseerd was, heeft Karasek naast de eerder vermelde beroepsklassentabellen, ook een vragenlijst (JCQ: job content questionnaire) gepubliceerd om het 2 dimensioneel model te kunnen verifiëren of falsifiëren. Later is deze aangepast om ook voor het 3-dimensioneel model te kunnen dienen.

De kern van de vragenlijst meet 4 constructen: beslissingsvrijheid, psychologische eisen, fysieke werklast en jobonzekerheid (KARASEK R.A., 1985).

*Net zoals veel modellen is ook het job strain model niet gespaard gebleven van kritieken. Het feit dat dit model al enkele decennia bestudeerd wordt, heeft er toe geleid dat er op zowat elk onderdeel van het model al kritiek geleverd is. Hieronder vindt u een niet-exhaustief overzicht van bemerkingen die reeds geuit zijn. De kritieken en aanbevelingen hebben betrekking op de concepten beslissingvrijheid en taakeisen, de combinatie van beiden, de strains en tot slot het model op zich.*

## 2.2. Kritieken en aanbevelingen op het model en aanverwante vragenlijst

### Decision latitude/controle en taakeisen

-Een eerste opmerking heeft betrekking op het concept beslissingsruimte of controlemogelijkheden. In de oorspronkelijke vragenlijst (KARASEK R.A.,1985) wordt dit gemeten door een combinatie van vragen over controle over de job ,variëteit in vaardigheden en de complexiteit van de job. Deze factoren verschillen echter teveel van elkaar om een goede meting te vormen voor beslissingsruimte en bijgevolg slagen ze er niet in om het model te verifiëren. Wall et al.(1996) raden dan ook aan om niet het oorspronkelijk concept te gebruiken maar wel een meer gefocust construct te bouwen dat jobcontrole vertegenwoordigd. Door dit te doen zou men tot andere resultaten kunnen komen. De Rijk et al. (1998) zagen wel iets in deze opmerking en besloten dit dan ook te onderzoeken. Anderen hebben dit trouwens ook gedaan. Deze kritiek werd merkwaardig genoeg ook zelf door Karasek en Theorell (1990) geopperd. Toch duikt deze kritiek nog steeds op. Sommige blijven immers halsstarrig vasthouden aan het oorspronkelijk concept.

Ganster vermeldde eveneens dat Karasek's controle een veel te breed concept is. Hij haalt aan dat dit in onderzoeken wordt gemeten aan de hand van de vereiste opleiding voor het uitoefenen van de job, van het repetitief karakter van de taken, van het omgaan met klanten, van het gebruik van vaardigheden en van de mogelijkheid om verder opleidingen te genieten als deel van de job. Zo kan men zich terecht afvragen wat het omgaan met klanten te maken kan hebben met jobcontrole (GANSTER D. C. , 1995).

-Karasek (1985) meet jobeisen in zijn vragenlijst voornamelijk door werklust en één item van rolconflict te meten. Dit zou dan weer veel te beperkt zijn. Eventuele cognitieve eisen kunnen ook in rekening gebracht worden(LANDSBERGIS P. A. et al.,1995). Ook deze kritiek kwam voor Karasek en Theorell niet echt als een verrassing. Ze zijn er zich van bewust dat verschillende subcomponenten een rol spelen bij jobeisen (KARASEK R.A. and THEORELL T., 1990).

Kristensen en Borg bekritisieren eveneens de jobeisen meting. In de questionnaire (KARASEK R.A.,1985) worden eisen gemeten door een klein aantal items. Er wordt geen onderscheid gemaakt in verschillende soorten eisen. Zo kan men zich inbeelden dat er zoiets bestaat als cognitieve eisen, kwantitatieve eisen, emotionele eisen, verantwoordelijk eisen en sensorial/zintuigelijke eisen. Deze kunnen allen een verschillende invloed hebben in het job strain model.(KRISTENSEN T.S. and BORG V.,2001).

-Radmacher en Sheridan (1995) laten dan weer blijken dat de psychologische taakeisen en controle niet voldoende gespecificeerd zijn. De verschillende interpretaties zouden de sterkte van het model ondermijnen. (RADMACHER S.A. AND SHERIDAN C.L.,1995)

- Ook de verschillende benamingen van constructen kan tot verwarring leiden. Zo is er in de literatuur sprake van beslissingsruimte, regelruimte, decision latitude, controle en jobcontrole. Eisen, taakeisen, psychologische taakeisen komen eveneens voor.

### Combinatie eisen en controle

-Het is ook niet duidelijk wat bedoeld wordt met de combinatie jobeisen en controle zoals aangehaald in de strain-hypothese. Deze stelde dat de combinatie van veel taakeisen met weinig controle tot de meeste strain zou leiden. Moet die combinatie nu geïnterpreteerd worden als additief of interactief? Indien het om een louter combinatie van veel taakeisen en weinig controle gaat, verwijst dit naar het additieve. Een interactief effect zou optreden indien de combinatie van deze factoren tot meer strain zou leiden dan de pure optelling van de effecten die deze factoren afzonderlijk hebben. Dus het interactieve effect zou het additieve effect moeten overtreffen (DE DE LANGE A.H., 2003). Meer duidelijk is er over de buffer-hypothese, deze heeft het over het interactieve effect. Maar omdat in het begin weinig interactieve verbanden werden vastgesteld heeft Karasek, zoals eerder vermeld, deze stelling afgezwakt (KARASEK R.A. 1990). Een reden voor het niet consistent terugvinden van interactie-effecten kan als oorzaak de gehanteerde onderzoeksmethode hebben. De ene tracht dit op te sporen door moderated-regressie analyse terwijl de andere gebruik maakt van variantie-analyse. Deze laatste lijkt het meest tot ondersteuning van het job-strain model. Algemeen wordt echter aangenomen dat de eerste manier de juiste is (LANDSBERGIS P.A et al, 1994). In onderzoek dient men met dit alles rekening te houden.

### strains

- Oorspronkelijk was het model ontwikkeld om toegepast te worden op mentale gevolgen. Meijman en zijn collega's gaan meer alternatieve gezondheidsindicatoren op het model los laten. Zo testen ze de invloed van controle en jobeisen op adrenaline. (MEIJMAN T. F. et al.,1995) Kan het niet terugvinden van een relatie beschreven in het model op gevolgen waarvoor het model in het begin geen betrekking had, nog echt als bewijs dienen voor de zwakte van het model?

### model

-Sommige personen trekken de bruikbaarheid van het job strain model in twijfel in alle sectoren. Vooral dan sectoren die frequent in contact komen met klanten (MATTHEWS S. et al.,1998).

-Een andere gehoorde kritiek is dat het job demands –controle –(support) model één richting van de relatie tussen werk en gezondheid bestudeert. Namelijk die van de normale causale relatie: effect van werk(stressoren) op de gezondheid. De omgekeerde relatie wordt niet onderzocht eveneens als de wisselwerking tussen de twee. Het omgekeerde effect, namelijk dat de gezondheid van een werknemer invloed heeft op het werk, kan men niet zomaar gaan uitsluiten (ZAPF D.,1996). Dat depressieve werknemers hun werkomgeving negatiever gaan ervaren daar is niet direct iets tegen in te brengen. Onderzoeken zullen moeten gaan uitwijzen of dit ook effectief het geval is. Een vergelijkende studie van De Lange et al. (2003) constateerde dat slechts, twee van de 19 onderzochte studies de omgekeerde en wisselwerking causale relaties bestudeerden, ze vonden echter geen van beide effecten terug (DE LANGE A. H.et al., 2003).

Ook Zaph et al. (1996) voerden een dergelijke studie uit. Slechts 15 van de 39 studies bestudeerden het omgekeerde effect die in 7 gevallen bevestigd werd (ZAPF D.,1996). Er is dus reden om aan te nemen dat het bestuderen van het effect van werk op de gezondheid, slechts één aspect is waarop men de interventies kan baseren.



-Omdat er doorheen de jaren eigenlijk weinig bewijs geleverd is dat de buffering-hypothese van controle ondersteunt, gaan er steeds meer stemmen op om een uitbreiding van de job-strain model te doen. Door de toevoeging van andere dimensies zoals werkkenmerken en karaktertrekken hopen de onderzoekers conjunctieve moderatoren op het spoor te komen. Conjunctieve moderatoren zijn een combinatie niveaus van moderatoren. Bv Het moderator-effect wordt terug gevonden bij personen die én veel controle mogelijkheden in de job én een hoog niveau van zelfvertrouwen hebben. Het moderator effect van controle wordt verstrekt door het hoge niveau van zelfvertrouwen (SMITH G.R., SMOLL F.L. AND PTACEK J.T.,1990).

-Doordat er verschillende manieren gehanteerd worden om dit model te testen, wordt de vergelijkbaarheid van resultaten in twijfel getrokken. Zo worden gegevens verzameld op een objectieve en op een subjectieve manier. Soms worden scores individueel berekent, anderen hanteren dan weer de imputatiemethode<sup>1</sup> (VAN DER DOEF M. and MAES S,1999).

-Ook de verschillende methodes om de strain-hypothese te testen stellen de vergelijkbaarheid van resultaten in vraag. Zowel niet-lineaire als lineaire methodes worden gebruikt, een andere methode onder andere gebruikt door Karasek vergelijkt de discrepantie tussen de eisen en controle met de verschillende gevolgen (VAN DER DOEF M. en MAES S,1999).

- De Lange et al (2004) benadrukten het tijdsaspect. Het model houdt hier geen rekening mee, alles wordt op één moment vastgesteld. Men dient er dan ook rekening mee te houden dat niet elke stressor, mediator direct een invloed op een strain zal hebben. Zo vonden Dormann en Zapf enkel na een periode van acht maanden het moderator-effect terug van sociale ondersteuning (DORMANN C. EN ZAPF D.,1999). Het niet vinden van dit effect kan tot twee conclusies leiden. Ten eerste dat het moderator-effect niet bestaat. Ten tweede dat het moderator effect zich tot op heden nog niet heeft voltrokken. Hoeveel tijd men moet tussen laten om met zekerheid het moderator effect te kunnen uitsluiten, daar is tot op heden nog geen sluitend antwoord op te geven ( DE LANGHE A.H et al.,2004).

*Deze kritieken kunnen het best geïnterpreteerd worden als opbouwend. Het is namelijk weinig waarschijnlijk dat een model zo een lange tijd meegaat alshet totaal niet van toepassing zou zijn op de werkelijkheid.*

*Na de bespreking van het job demands-control-(support) model met al haar kritieken, wordt er dieper ingegaan op de twee buffer-elementen dat dit model aanhaalt. Het betreft hier controle en sociale ondersteuning. De bespreking wordt niet beperkt tot de invulling die Karasek en zijn collega's gaven aan deze factoren. Verschillende onderzoeken wezen immers op de belangrijkheid van deze in het hele stressproces.*

---

<sup>1</sup> Bij de imputatiemethode worden aan personen een jobstressscore toegekend op basis van zijn/haar beroepsklasse. De werkstress wordt dus niet individueel gemeten. Dit maakt het onmogelijk om eventuele verschillen binnen eenzelfde beroepsklasse te onderzoeken. Karaktertrekken, situatiekenmerken en sociale omgeving worden genegeerd. (DE BACKER et al., 1999)

### **3. SOCIALE ONDERSTEUNING EN CONTROLE**

#### **3.1. Sociale ondersteuning**

##### **3.1.1. Definitie en belang**

De eerste vraag die we ons kunnen stellen is waarom sociale ondersteuning überhaupt enig invloed kan hebben op het werk. Er wordt gesteld dat dit van belang is voor zowel de onderneming als de werknemer. Voor de onderneming omdat interactie tussen individuen noodzakelijk is om haar doelstellingen te bereiken. De hoeveelheid sociaal support die nodig is, is weliswaar afhankelijk van het soort beroep. Aan de andere kant hebben werknemers sociale ondersteuning nodig om aan de verwachtingen van de onderneming te kunnen voldoen. De beschikbaarheid van anderen is een echter minimum voorwaarde, het is geen garantie dat de werknemer ook sociale ondersteuning zal ontvangen of bv geen gezondheidsproblemen zal ondervinden (JOPLIN J. R.W. et al., 1995). In de literatuur wordt aangehaald dat mannen meer toegang zouden hebben tot informele informatiele ondersteuning op de werk dan vrouwen (NELSON D.L. ET AL, 1992). Met deze informatie kan men echter geen uitspraak doen over wat dit voor gevolg heeft op het werk. Een uitspraak van Gore kan hiermee in verband gebracht worden. Hij stelde dat middelen tot actie kunnen leiden, maar zelf niet voor actie zorgen. (GORE S.,1985)

Schabracq et al. halen de volgende reden aan voor het positief effect van sociale ondersteuning. Volgens hen zijn sociale netwerken, deze zijn een onderdeel van sociale ondersteuning, belangrijk om een job correct uit te oefenen. Ze kunnen van belang zijn om strategische informatie, waarschuwingen, advies, feitelijke hulp, bescherming, feedback over de medewerkers hun prestaties en positie in de onderneming te geven en te krijgen. Het verschaft hen een zekere machtspositie. Ze merken echter ook op dat een te sterk netwerk, een netwerk waar veel tijd en moeite wordt ingestoken nefast kan zijn voor de onderneming. (SCHABRACQ M.J., COOPER C.L., VAN MAANEN D.J.,2001)

Volgens Albrecht en Adelman zorgt communicatie met als doel ondersteuning te geven ervoor dat mensen een ander beeld vormen over een stresssituatie, het helpt hen om een gevoel van controle te ontwikkelen. (ALBRECHT T.L. AND ADELMAN M.B., 1987)

Maar wat is nu sociale ondersteuning?

Karasek en Theorell definiëren, sociale ondersteuning op het werk als volgt: “het geheel van behulpzame sociale interacties aanwezig in de job van medewerkers en superieuren (KARASEK R.A.en THEORELL T., 1990, blz. 69)”.

Sociale ondersteuning wordt ook als volgt omschreven: “interpersoonlijke transacties die kunnen worden ondergebracht in een of meer van onderstaande categorieën:

1. emotionele betrokkenheid (houden van, liefde, empathie)
2. instrumentele hulp (goederen en diensten)
3. informatie (over de omgeving)
4. inschatting (relevante informatie voor zelf-evaluatie)

(HOUSE J.W.,1981,blz. 39)”

“Voor Mirowsky en Ross moet sociale ondersteuning een gevoel geven dat je belangrijk bent in de ogen van anderen, dat je geliefd bent en naar je omgekeken wordt, dat je gewaardeerd wordt als persoon en iemand hebt die naar je luistert, je begrijpt en hulp biedt wanneer je het nodig hebt (MIROWSKY J. and ROSS C.E.,1989,blz.13)”.

In de bovenstaande definities komt telkens het woordje hulp naar voren. Men kan besluiten dat sociale ondersteuning erop gericht is hulp te bieden. Die hulp komt er door interacties tussen personen.

### 3.1.2. Bronnen en types

Om structuur te brengen in het sociale ondersteuning zijn er verschillende types en bronnen gevormd:

#### Bronnen

In het the House en Wells model (1978) wordt volgende opdeling gemaakt van sociale ondersteuning volgens mannelijke werkers:

Sociale ondersteuning afkomstig van

- superieuren
- vrouwen
- medewerkers
- familie

Andere kunnen hieraan toegevoegd worden. In de stressliteratuur wordt de meeste aandacht geschonken aan superieuren en medewerkers. Medewerkers zijn vooral van belang indien er in teamverband wordt gewerkt.

Voor de opdeling in types van sociale ondersteuning kunnen we de volgende vermelden:

Voor Cobb(1976)bestonden er maar 3 types van informatie die deel uitmaken van sociale ondersteuning:

- emotionele ondersteuning ( belangstelling in de persoon hebben)
- waardering/bevestigende ondersteuning ( de persoon een gevoel van waardering geven)
- netwerk ondersteuning (gevoel van verbondenheid creëren)

In the House en Wells model (1978) is er sprake van er 6 types van ondersteuning

- een luisterend oor aanbieden
- gevoel van begaanheid/betrokkenheid tonen
- hulp bieden
- concrete assistentie bieden
- advies geven
- suggesties geven

Later hebben House et al. in 1981 (pag 39) hun oorspronkelijke types gereduceerd tot

- instrumentele ondersteuning
- emotionele ondersteuning
- informatie ondersteuning
- appraisal/inschattingsondersteuning

Hamilton et al. halen in hun literatuuronderzoek aan dat de meest bestudeerde vorm de emotionele ondersteuning is. Emotionele ondersteuning kunnen we omschrijven als de expressie van liefde, graag hebben, of beiden en luisteren naar de zorgen van anderen. Dit is dus een heel brede omschrijving.

Een bepaalde vorm van emotionele ondersteuning is 'appraisal of inschattingsondersteuning'. Sommige aanzien dit niet als een apart type en brengen dit onder bij emotionele ondersteuning. Inschattingsondersteuning kan men aanbieden door feedback te geven over gegeven ideeën, over het uitvoeren van de functie in de onderneming. Het speelt in op de zelf-waardering van een persoon.

Instrumenteel support is ondersteuning door tastbare of niet-tastbare ondersteuning in de vorm van materialen, financiële middelen, diensten etc. bv mensen aanzetten om praktische hulp te vragen voor het uitvoeren van bepaalde taken.

Informatie ondersteuning hoeft geen verder uitleg. Deze categorie is tot op heden het minst bestudeerd (HAMILTON J. B. et al, 2004).

Ook over de invloed van de types is geen eensgezindheid:

Reeds in de jaren 70 werd er omtrent de types onderzoek gevoerd. Voor Caplan (1974) was informatie en het geven van feedback over het maken van beslissingen, heel belangrijk voor het opbouwen van communicatienetwerken tussen mensen. Voor Cobb (1976) daarentegen moest support vooral emotioneel georiënteerd zijn.

Fenlason et al. vonden dat sommige specifieke soorten van een type support beter sommige vormen van strain konden beïnvloeden dan meer globale vormen van ondersteuning zoals instrumentele en emotionele steun. (FENLASON K.J. et al., 1994). Een onderzoek van Van Yperen en Hagedoorn (2003) suggereerde dat de ervaren aanwezigheid van instrumentele ondersteuning op het werk, ongeacht het niveau van controle of taakeisen, leidt tot een grote intrinsieke motivatie van de werknemer (VAN YPEREN N.W., HAGEDOORN M.,2003).

Dunkel-Schetter C et al. constateerden een verschil in het type naargelang de vorm van coping. Probleemgerichte coping werd er geassocieerd met meer informatiele en emotionele ondersteuning dan emotioneelgerichte coping. (DUNKEL-SCHETTER C.et al,1987) ( zie infra voor meer uitleg over coping)

In de jaren 80 werd zelfs beweerd dat de ervaren aanwezigheid van ondersteuning nut heeft bij acute stressoren maar niet bij chronische stressoren. Ondertussen is deze stelling weerlegt (COHEN S. et al,1985).

Hoewel de subverdeling van support conceptueel heel goed van elkaar te onderscheiden zijn, kan men dit niet in de realiteit zomaar gaan veronderstellen. Verschillende types kunnen immers onderling gecorreleerd zijn. ( COHEN S. et al,1985) Hoewel deze opmerking niet specifiek gericht is op de werksituatie, kan men dit zeker

doortrekken: bv wanneer een werknemer emotionele ondersteuning ontvangt van zijn superieur, kan men zich inbeelden dat de superieur sneller bereid zal zijn om toegang tot instrumentele ondersteuning te verlenen aan zijn ondergeschikte.

### 3.1.3. Invloed van sociale ondersteuning

In plaats van sociale ondersteuning op te delen kan men het ook plaatsen in een bredere context. Als onderdeel van sociale relaties.

Op relaties in het algemeen gingen Ainsworth en collega's (1978) eind de jaren 70 dieper op in. Deze vormen werden later ook nog bestudeerd. (e.g. STOBER J, SEIDENSTUCKER B,1997) Ze hebben drie soorten van relaties tussen personen geïdentificeerd:

- personen die een onderling afhankelijke relatie hebben
- personen die afkerig staan t.o.v relaties
- personen die teveel steunen op relaties.

Deze soorten kunnen zowel buiten als binnen de werkomgeving voorkomen.

Iemand in een onderlinge afhankelijke relatie is er zeker van de hij/zij kan rekenen op hulp van anderen in een stresssituatie en omgekeerd. In de werkcontext komen dus hechte relaties tussen medewerkers voor. Deze ondersteuning kan in een organisatie komen van superieuren, ondergeschikten en collega's maar ook van een andere organisatie.

Personeelsleden die geloven dat er in een stresssituatie niemand voor hen klaar zal staan, staan ofwel afkerig tegenover elke vorm van een relatie op het werk ofwel ze steunen te veel op derden. Afkerige mensen zijn ervan overtuigd dat enkel zij verantwoordelijk zijn voor henzelf. Ze zijn er ook van overtuigd dat niemand anders zo goed in staat zal zijn om hun taken uit te oefenen als zichzelf. Ze staan dan ook niet open om op het werk relaties op te bouwen. Die relaties gaan hen toch niets opleveren. Werknemers die echter teveel of meer dan noodzakelijk op andere rekenen zonder daar iets tegenover te stellen, vrezen dat dit niet kan blijven duren. Doordat ze bv niet meewerken om een organisatiedoelstelling te behalen, zullen andere ook niet langer voor hen klaar staan. (JOPLIN J.R.W.et al ,1995).

Elke soort relatie beïnvloedt het welzijn van het individu. De minst schadelijkste is echter de onderlinge afhankelijke relatie.

Maar welke functie neemt sociale ondersteuning nu in op het werk?

Is het verantwoordelijk voor een hoofdeffect, een interactie/ buffer- effect. Treedt het op als moderator, mediator of is het een vorm van coping? Oefent het altijd dezelfde invloed uit of is het afhankelijk van de situatie? Allemaal vragen waar tot op heden nog geen sluitend antwoord op te geven is.

Wel besloten Chen, Popovich en Kogan(1999) dat sociale ondersteuning kan optreden als moderator. Kan omdat dit afhankelijk is van wie sociale ondersteuning geeft, voor wie ze bedoelt zijn en welke strain er optreedt.

Ook het ontvangen van sociale ondersteuning is afhankelijk van een aantal factoren: van kenmerken van de ontvanger (bv geslacht), van kenmerken van de gever (bv ondersteuningsvaardigheden) , van kenmerken van de stressoren (bv intensiteit) en kenmerken van de omgeving (bv. fysieke omgevingsfactoren) (WORTMAN C.B.,1984).

Hieronder wordt er een kort gestructureerde opsomming gegeven van studies over sociale ondersteuning. De resultaten mogen echter niet veralgemeend worden.

#### Verschil van wie ze geeft:

Een onderzoek van Caplan et al. wees uit dat ondersteuning voor werknemers van thuis uit effectiever was dan ondersteuning ontvangen op het werk. (CAPLAN R.D. et al., 1975). Anderen beweren dan weer dat ondersteuning vanuit het werk meer relevant was dan die van buiten het werk. (o.a. Winnebust en Schabracq,1996)

Blau (1981) die het algemeen geldend buffer-effect in twijfel trok, suggereerde dat sociale ondersteuning enkel een positief moderator-effect zal opleveren wanneer de persoon die deze aanbiedt niet aan de basis voor het optreden van de stressor ligt. Indien dit niet het geval is, versterkt de sociale ondersteuning de relatie stressor-strain. Een theoretische verklaring voor dit alles is tot op heden nog niet gegeven. Wel wordt zo een fenomeen in verband gebracht met de cognitieve dissonantie theorie. Deze stelt dat deze tegenstrijdigheid zou leiden tot spanning wat de strain nog meer versterkt dan wanneer deze persoon geen ondersteuning zou ontvangen. (BEEHR T.A et al.,2003)

Een onderzoek van Beehr et al. verwierp deze veronderstelling. Sociale ondersteuning bood in het onderzochte geval sowieso een buffer-effect. Als verklaring wordt gegeven dat indien de superior aan de basis ligt van de stressor, hij de beste ondersteuning kan geven omdat hij het meest vertrouwd is met de situatie en dus beter de reactie's kan inschatten.(BEEHR T.A. et al.,2003)

La Rocco et al. merkten op dat er meer ondersteuning kwam van medewerkers dan van superieuren. Echter zou de ondersteuning van deze laatste meer belangrijk zijn. (LaROCCO J.M. et al, 1980) Echt bewijs voor dit is nog niet geleverd, wel wees een recente studie uit dat superior ondersteuning en niet medewerker ondersteuning verantwoordelijk was voor vermindering van bepaalde rolstressoren. (THOMPSON B.M. et al. ,2005.) Een studie van Savery (1989) concludeerde dat sociale ondersteuning, ongeacht van wie ze kwam tot een vermindering van stress leidde. Maar dat de meeste vermindering optrad door ondersteuning van de directe superior. Op de twee plaats kwam ondersteuning van de medewerker. (SAVERY L.K., 1989)

#### Verschil van wie ze ontvangt:

Een studie uitgevoerd door Marcelissen (1987)kwam tot het besluit dat sociale ondersteuning afkomstig van de chef een positievere invloed heeft op een lager gekwalificeerde functie dan een hogere.

Zo zou ook bij vrouwen sociale ondersteuning effectiever zijn. Een mogelijke verklaring is dat het van hen meer getolereerd wordt om hier een beroep op te doen dan bij mannen. Geslacht treedt hier dus op als moderator tussen sociale ondersteuning en de gevolgen van stress (COMPERNOLLE T.,1996). Tot dit besluit kwamen Beehr et al. eveneens (BEEHR T. A. et al., 2003).

Een andere reden komt van Billings en Moos (1981) die aanhaalden dat stressoren door mannen en vrouwen anders geïnterpreteerd worden waardoor de sociale ondersteuning eveneens een andere invloed zal hebben. Volgens Cohen et al. is hier in de literatuur echter weinig bewijs van terug te vinden (COHEN S et al, 1985).

Karlin et al., vonden in hun studie dat sociaal ondersteuning bij werknemers die tewerkgesteld in een stresserend omgeving de meeste bescherming bood tegen hartproblemen dan bij werknemers die in een omgeving zonder veel stress. (KARLIN W.A. et al.,2003)

Op de vraag wie nu de meeste ondersteuning ontvangt, kan nog geen antwoord gegeven worden. Wel zouden mannen meer voordeel halen uit sociale ondersteuning van een medewerker dan vrouwen. Dit omdat nauwe sociale relaties op het werk door vrouwen soms als een stressor worden ervaren.( KARLIN et al,2003)

#### Rol van sociaal ondersteuning:

De directe invloed van sociale ondersteuning werd reeds in 1975 door Caplan et al. aangehaald in de sociale hypothese. Dit direct effect van sociale ondersteuning trad op omdat dit tegemoet komt aan de basisbehoeften van de mens. De mens heeft nu éénmaal veiligheid en sociaal contact nodig. Op het werk uiten deze basisbehoeften zich als nood aan verbondenheid, sociale relaties en goedkeuring. Sociale ondersteuning kan bij dit alles een belangrijke rol vervullen (CAPLAN R.D, 1975 ).

De rol van sociale ondersteuning wordt door Cohen et al. gerelateerd aan de manier waarop men sociale ondersteuning meet. Ze beweerden dat structurele metingen vooral zouden leiden tot het optreden van enkel hoofdeffecten. Dit zou eveneens het geval zijn voor globale functionele metingen. Structurele metingen meten het bestaan van relaties. Functionele metingen meten in welke mate deze relaties verschillende middelen, vormen van ondersteuning kunnen leveren. Een globaal functioneel meting zal bv verschillende types van ondersteuning in een meting onderbrengen. (COHEN S.,1985).

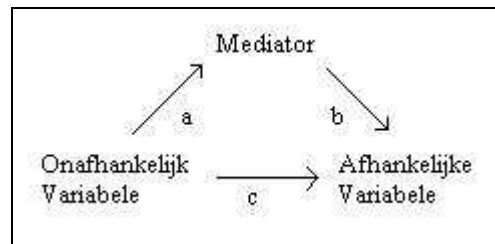
Uit verschillende onderzoeken bleek dat sociale ondersteuning op het werk ook als buffer optreedt (e g Moyle en Parkes,1999). Het zou er voor zorgen dat er geen stressreacties zouden ontstaan. (WINNEBUST J.A.M., 1996) Niet iedereen is met deze uitspraak van Winnebust eens. Sommigen vonden immers een omgekeerd buffer effect. In plaats van de strains af te zwakken, zorgde sociale ondersteuning voor een toename hiervan. Bijvoorbeeld wanneer werknemers hun ontevredenheden over de job met elkaar delen, kan dit leiden tot een nog hoger niveau van strain (KAUFMAN G and BEEHR T, 1986). Andere vonden alleen hoofdeffecten terug. LaRocco, House en French (1980) vonden zelfs geen effect van sociale ondersteuning op jobtevredenheid Volgens Lepore(1991) et al. is het zelfs mogelijk dat sociale ondersteuning als moderator optreedt op korte termijn en dat dit de functie inneemt van een mediator op lange termijn

Maar wat wordt er nu bedoeld met een moderator:

Zoals reeds aangehaald is er een verband tussen stressoren en strains. Wanneer je superieur teveel van je verwacht of je persoonlijke capaciteiten overschat, kan dit leiden tot een stressreactie. De vraag is nu of er factoren bestaan die invloed kunnen uitoefenen op de reactie zonder de stressoren aan te pakken. M.a.w is er nog een derde variabele in het spel die zich tussen de onafhankelijke en de afhankelijke variabele bevindt. Zo'n variabele is beter bekend onder de benaming moderator.

Toch mogen we niet elke variabele die zich tussen een stressor en een strain bevindt een moderator noemen. Mediatoren voldoen immers ook aan deze voorwaarde. Onderstaande figuren maken het verschil duidelijk.

## **Figuur 2: Mediator**



Bron: -BARON RM AND KENNY D A,1986, The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations, Journal of Personality and Social Psychology, vol 56, nr 6, december 1986, blz.1176

Baron en Kenny hebben drie voorwaarden bepaald om te kunnen spreken van een mediator variabele (BARON R M en KENNY D A, 1986):

- onafhankelijke variabele moet een significant verband vertonen met de mediator (a)
- de onafhankelijke variabele en de mediator moeten een significant verband vertonen met de afhankelijke variabele (b c)
- het oorspronkelijk verband tussen de onafhankelijke en de afhankelijke variabelen worden niet-significant wanneer de mediator in de analyse wordt toegevoegd.

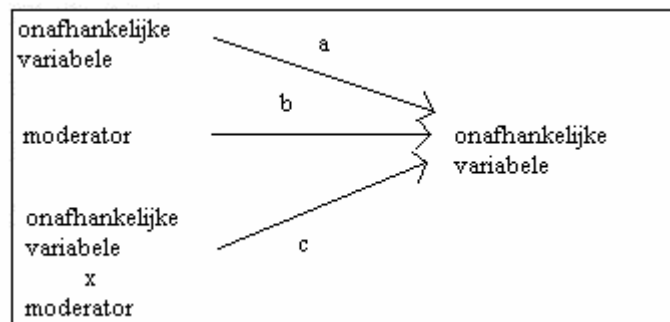
Een voorbeeld om het duidelijker te maken: Een werknemer die een te grote werklast (stressor) ondervindt en dit tracht te verzachten door op zoek te gaan naar sociale ondersteuning waardoor hij minder last heeft van een verhoogde bloeddruk (strain). Indien sociale ondersteuning als mediator optreedt zal er een direct verband gevonden worden tussen werklast en verhoogde bloeddruk. Wanneer men echter sociale ondersteuning in de analyse betreft zal dit directe effect als niet significant worden aanzien. Er zal wel een verband tussen sociale ondersteuning, werkdruk enerzijds en verhoogde bloeddruk anderzijds teruggevonden worden.

De mediator verklaart als het ware de relatie tussen stressor en strain.

Voor een moderator ligt het anders. Ook hier kan er een relatie vastgesteld worden tussen stressor en strain. Maar door het invoeren van een moderator blijft dit directe of indirecte verband niet meer overeind. Deze derde factor beïnvloedt immers de relatie tussen stressor en strain. Om het met hetzelfde voorbeeld te illustreren. Ook hier wordt eerst het verband vastgesteld tussen werklast en een verhoogde bloeddruk. Echter door het invoeren van een derde variabele, laten we om het eenvoudig te houden ook hier sociale ondersteuning nemen, wijzigt dit verband. Werknemers met een hoge werklast die daarbij veel sociale ondersteuning ontvangen worden geassocieerd met een lagere bloeddruk dan zij die zich tevreden moeten stellen met een beperkt niveau van sociale ondersteuning. Afhankelijk van het niveau van de moderator wordt dus een verschillend verband tussen stressor en strain vastgesteld (FRESE M. en ZAPF D., 1988).



### Figuur3: Moderator



Bron:BARON RM AND KENNY D A,1986, The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual,Strategic, and Statistical Considerations, Journal of Personality and Social Psychology, vol 56, nr 6,december 1986, blz 1174

Baron en Kenny stellen dat alle 3 de verbanden op eenzelfde moment significant kunnen zijn.

#### Andere invloed naargelang strain

Er werd zelfs een ander invloed gevonden naargelang de bestudeerde strain. Zo vermelden Jones et al. dat leidinggevend/management ondersteuning zowel directe als indirecte effecten op emotionele strain kan hebben. Een direct effect op emotionele distress, job tevredenheid, rol dubbelzinnigheid en klaarheid, absentieïsme. Indirect wordt het effect van ondersteuning op fysieke gezondheid gemedieerd door werkeisen. (JONES M.C. et al.,2005, )

Williams D R en House J S (1985) beweerden dan weer dat het buffer-effect meer kans heeft om terug gevonden te worden bij mentale gezondheidsuitkomsten dan bij jobtevredenheid. (WILLIAMS D.R AND HOUSE J.S.,1985)

Folkman et al. zagen sociale ondersteuning dan weer als een middel dat aanmoedigt om anders om te gaan met situaties. Ze onderscheiden acht vormen van coping of manieren om om te gaan met stress: (FOLKMAN S.et al., 1986)

- door de confrontatie aan te gaan
- door sociale ondersteuning te zoeken
- geplande probleem oplossing
- door zelf de controle te behouden/ zelfbeheersing
- door verantwoordelijkheid te accepteren
- door het vermijden, weg te vluchten van de situatie
- door een positieve herinschatting van de stresssituatie
- door er afstand van te nemen

Deze kunnen we opsplitsen in twee vormen van omgaan met stress. De probleem-gerichte aanpak: eens het probleem gekend is, worden actieplannen opgesteld om het effect van de stressor te verminderen, te veranderen of te vermijden. Hiervoor moet men het idee hebben controle te kunnen uitoefenen op de stressor. De tweede categorie is de gevoelsmatige of emotionele coping: deze is erop gericht om uw emoties als gevolg van een stressor op te heffen of in te bedden door bv te ontkennen of een directe confrontatie met de stressor te vermijden (ALBERT E, 1993).

De strategie van de confrontatie aan te gaan en de geplande probleemoplossing behoren tot de probleemgerichte aanpak. Tot de gevoelsmatige aanpak kunnen we zeker de strategie van afstand nemen, zelf controle behouden, verantwoordelijkheid accepteren en positieve herinschatting van de situatie onderbrengen. Deze indeling is niet vast, een bepaalde vorm kan namelijk tot beide indelingen behoren. Alles hangt af van psychologische context (LAZARUS S. en FOLKMAN S., 1984).

Het op zoek gaan naar sociale ondersteuning wordt zowel in verband gebracht met probleemgerichte coping als met gevoelsmatige coping. Probleemgericht is het geval wanneer een persoon op zoek gaat naar sociale ondersteuning om instrumentele redenen, dus voor advies, assistentie of eenvoudigweg om informatie te krijgen. Steun kan ook worden gezocht om emotionele redenen: voor morele ondersteuning, sympathie of begrip te ontvangen. Emotioneel gerichte sociale ondersteuning is echter niet altijd even succesvol. Zo zal deze vorm er voor zorgen dat iemand die onzeker is in een stresssituatie gerust gesteld kan worden waardoor hij uiteindelijk over kan gaan tot een probleem-gerichte aanpak. Wanneer deze emotionele-ondersteuning alleen maar dient om de persoon toe te laten zijn gevoelens eens te uiten kan dit leiden tot een slechte aanpassing (CARVER C.S. et al, 1989).

Een coping verschilt van een buffer. In die zin dat bij een buffer de sociale ondersteuning altijd een rol speelt namelijk die van barrière tussen potentiële stressoren en strains. In de hoedanigheid als coping gaat sociale ondersteuning enkel een rol spelen indien een negatieve gebeurtenis optreedt en tot een stressor evolueert. Pas wanneer er effectief sprake is van een stressor zal deze vorm van omgaan met stress uitgevoerd worden. (BÜSSING A., 1999) De eerste stap bij coping komt daarenboven van de 'gestresseerde' die zelf op zoek gaat naar sociale ondersteuning. Bij de buffer-hypothese wordt de sociale ondersteuning eerst door andere aangeboden. Voor onderzoeken van het al dan niet optreden van sociale ondersteuning als coping moet dan ook vanuit een ander vertrekpunt gestart worden. (CARVER C.S. et al, 1989).

Bovenstaande opsomming maakt duidelijk dat er allesbehalve overeenstemming is over de rol van sociale ondersteuning bij het optreden van strain. Sociale ondersteuning kan zowel optreden als buffer, coping, moderator en mediator. Het kan zowel een direct, indirect of omgekeerd effect hebben op strain.

Sociale ondersteuning zal optreden als een pure buffer indien support gerelateerd kan worden aan bv welzijn van een werknemers enkel wanneer deze onder stress staat. Het zal voor een direct, hoofdeffect zorgen indien sociale ondersteuning een positief effect teweegbrengt ongeacht of de persoon stress ondervindt. Sociale ondersteuning kan als buffer optreden op verschillende plaatsen in het hele stressproces: tussen een stresserende gebeurtenis en de stressreactie of tussen het ervaren van stress en het begin van het gevolg hierop. Bij het eerste zorgt sociale ondersteuning ervoor dat men die gebeurtenis niet als stresserend gaat ervaren. Bij het tweede leert

men anders te gaan reageren op deze situatie of zal sociale ondersteuning het hele psychologische proces dat er bij stress komt kijken gunstig beïnvloeden (COHEN S. et al, 1985).

We dienen wel nog op te merken dat er een verschil is tussen sociale ondersteuning en sociale ondermijning. Ook al wordt dit in studies niet altijd van elkaar gescheiden:

Sociale ondersteuning heeft als doel een positieve relatie met andere op te bouwen door uzelf positief te gedragen tegenover deze anderen. Sociale ondermijning daarentegen is het opzettelijk ondernemen van acties om andere te verhinderen een positieve relatie op te bouwen. Het fundamentele verschil ligt in de intentie. Het geven van geen sociale ondersteuning kan het gevolg zijn van te druk bezig zijn, van afgeleid te zijn waardoor je geen aandacht voor de andere hebt. Dit is geen ondermijning. In Duffy et al. hun studie bleek dat sociale ondermijning meer nog dan sociale ondersteuning kon in verband gebracht worden met verschillende strains. Deze relatie werd in 4 van de 5 onderzochte gevallen terug gevonden. ( DUFFY M. et al., 2002)

In onderzoeken is het ook niet altijd duidelijk of de sociale ondersteuning nu objectief gemeten werd dan wel subjectief. Het onderscheid tussen sociale ondersteuning en ondersteuning die men denkt te ontvangen van de organisatie is immers van belang voor het bepalen van de rol van sociale ondersteuning.

Het denken ondersteuning te ontvangen, gaf namelijk een beter associatie met stress dan sociale ondersteuning gemeten in een studie van Bhalla, Jones en Flynn (1991)

Aanwezig ondersteuning, gebruikte ondersteuning en de invloed van ondersteuning moeten in onderzoeken ook van elkaar gescheiden worden. Tot op heden is dit echter te weinig gebeurd (COOPER C.L., DEWE J.D., O' DRISCOLL M.J., 2000). Cornwell merkt op dat sociale ondersteuning te vaak als een statische conditie wordt bestudeerd. Tijdseffecten evenals verandering van ondersteuning over de tijd laat men nog te vaak links liggen in onderzoeken. ( CORNWELL B., 2003).

*Tot slot gaan we over tot de bespreking van controle. Het wordt niet beperkt tot de invulling die Karasek en zijn collega's hieraan geven.*

### **3.2. Controle**

Dat controle een belangrijk aspect vormt voor het welzijn van de werknemer op het werk blijkt uit de vele studies die hieromtrent gevoerd zijn. Karasek, Ganster en Fusilier, Greenberger en Strasser, Terry en Jimmieson zijn maar enkele die dit aspect van het werk onder de loep genomen hebben.

### 3.2.1. Definitie en belang

Net zoals bij stress bestaat er geen definitie van controle die alles omvat. Ook hier wordt controle vanuit verschillende invalshoeken bestudeerd:

Greenberger en Strasser (1986) definiëren persoonlijke controle: “een psychologisch construct die het geloof van een individu, op een bepaald moment in de tijd, over zijn of haar mogelijkheden om een gewenste verandering te brengen in de omgeving reflecteert (GREENBERGER D. AND STRASSER S., 1986, blz. 165)”.

Ganster en Fusilier (1989) omschrijven jobcontrole als de individuele mogelijkheid om zijn of haar eigen acties te kiezen uit twee of meerdere opties (GANSTER D.C. et al., 1989).

Volgens Karasek en Theorell (1990) biedt controle de mogelijkheid aan de werknemer om zich aan de werkeisen aan te passen. (KARASEK R.A. en THEORELL T., 1990, ) Ross en Mirowsky (1989) stelden eveneens dat een gevoel van controle voordeel biedt aan het individu zijn welzijn omdat het aanzet tot actieve probleemoplossing. Controle biedt de persoon namelijk de kans om zijn omgeving te veranderen om zo beter kunnen om te gaan met de eisen die de job stelt.

Hieruit blijkt dat persoonlijke controle een subjectief construct is. Het is eveneens niet beperkt tot de werksituatie. Persoonlijke controle is ook een situatietekenmerk en geen algemeen, persoonlijkheidskenmerk zoals locus of control<sup>1</sup>.

Oorspronkelijk had Karasek (1979) het niet over controle maar wel over decision latitude. De originele elementen van dit concept zijn vaardigheden en variatie en beslissingsautoriteit. Dit is ruimer dan jobcontrole op zich want het verwijst ook naar de mogelijkheid om creatief te zijn, om bij te leren en om gevarieerd te werken (WALL T.D. et al, 1996).

Hoewel het job strain model in oorsprong steunt op objectieve controle wordt nu aan ‘perceived’ control meer aandacht geschonken. De perceptie speelt namelijk een belangrijke rol bij de psychologische reacties (LIU C. et al, 2005).

Ervaringscontrole verwijst naar het geloof om al dan niet invloed te kunnen uitoefenen op een situatie. Wanneer we het gevoel hebben de situatie niet te beheersen zal dit de strains in vele stresssituatie doen toenemen. (COMPERNOLLE T, 1993) Of we die situatie ook feitelijk beheersen is niet van belang.

Voor Troup en Dewe is controle hebben over een situatie niet het enige aspect dat van belang is in stressonderzoek. Men moet zich meer richten naar die situatietekens waarover het individu controle wenst. Net zoals bij sociale ondersteuning moet het onderscheid gemaakt worden tussen effectieve controle en die controle die men denkt verworven te hebben (TROUP C. DEWE P., 2002).

De inschatting van het al dan niet hebben van controle is eveneens van belang bij het cognitieve appraisal proces (LAZARUS AND FOLKMAN, 1980).

---

<sup>1</sup>“Mensen met een interne locus of control geloven dat ze hun omgeving kunnen beïnvloeden en dat hun acties invloed hebben op wat met hen gebeurt. Mensen met een externe locus of control daarentegen hebben dit vertrouwen niet, zij hebben maar in beperkte mate controle over de omgeving en wijten dan ook alles wat met hen gebeurt aan externe factoren zoals acties van anderen en geluk. Dat locus of control eveneens een invloed heeft op het werk is ondertussen duidelijk geworden. Maar welke specifieke invloed dit dan juist uitoefent is eveneens nog niet bekend. (MARTIN R. et al., 2005, blz. 142-143)”

Dit proces bestaat uit twee deelprocessen:

De eerste inschatting: de persoonlijke mening over een gebeurtenis en de gevolgen hiervan op het welzijn.

De tweede inschatting: inschatting over welke de stressoren hiervan zijn en hoe ik hiermee kan omgaan m.a.w. hoeveel controle heb ik over de situatie en in welke mate kan ik die controle aanwenden om met deze situatie om te gaan.

Bij deze tweede inschatting moet men trachten te achterhalen wat een individu met controle bedoelt en waarop deze controle betrekking heeft. Weinig onderzoek is reeds uitgevoerd naar deze inschattingsprocessen, niet omdat onderzoekers het bestaan van deze in twijfel trekken wel omdat er nog geen overeenstemming is over de rol van deze processen in het hele stressgebeuren en over hoe men dit dan wel zou moeten meten. (FRESE AND ZAPH, 1999; SCHAUBROECK 1999)

De verschillende manieren van reageren op een stresssituatie zijn reeds aangehaald bij sociale ondersteuning. Mensen die controle hebben over een situatie zouden eerder probleem-oplossende strategieën gebruiken dan emotionele strategieën.

In onderzoek wordt jobcontrole al te vaak als een één-dimensioneel construct aanzien: het maakt het mogelijk om controle over het werk tussen verschillende personen te vergelijken, om uitspraken te doen of nu iemand meer of minder controle over zijn werk heeft dan iemand anders. Men kan echter niets zeggen over de vorm van controle of waarover men controle heeft.

Deze informatie kan nochtans zeer nuttig zijn voor het bepalen van een stressaanpak. Dit heeft ertoe geleid dat er ook types van controle zijn gevormd. (JACKSON R.P. et al, 1993)

### 3.2.2.Types

Hieronder volgt een klein overzicht van de verschillende types van controle.

In de meer algemene stressliteratuur wordt er onderscheid gemaakt tussen twee vormen van controle (ROTHBAUM R. et al. 1982)

- Eerste controle: controle door handelingen te verrichten om een situatie te veranderen.
- Tweede controle: heeft als doel de situatie zoals ze is te aanvaarden, uw gedrag is erop gericht om u het mogelijk te maken om als persoon in het reine te komen met de situatie.

Uit een vragenlijst opgesteld door Greenberger (persoonlijke controle), kunnen vier controle types worden afgeleid (MCLANEY M. en HURRELL J., 1988)

- taakcontrole
- beslissingscontrole
- omgevingscontrole
- middelencontrole

Gardell (1982) en Saintfort (1991) splitsen niet alleen de controle op, ze voegen er zelfs een hiërarchie aan toe.

- instrumentele controle: invloed dat je hebt over taken
- conceptuele controle: dit wordt gelinkt aan de context waarin de taken moeten worden uitgevoerd en de werkmethodes
- beslissingscontrole: invloed op de organisatieprocessen, procedures en politieken.

Deze laatste vertegenwoordigt het hoogste niveau, de instrumentele controle het laagste niveau.

Deze laatste twee opdelingen kunnen met elkaar geassocieerd worden:

instrumentele controle met taakcontrole

conceptuele controle met middelencontrole

beslissingscontrole met beslissingscontrole.

(CARAYON P. and ZIJLSTRA F. 1999)

Een model mede ontwikkeld door Baker et al. die het demand-control model combineert met het IRS framework maakt volgende opdeling in controle (BAKER E et al, 1996):

- contingentiecontrole: geloof dat je als individu invloed hebt op dingen die gebeuren
- vaardigheden en variatie
- procescontrole of beheersing verder opgesplitst in participatie in het beslissingsnemingsproces, invloed en beslissingsautoriteit.

Ook Aronsson deelde de controle op (ARONSSON, 1989):

- verticale controle: de mogelijkheid om de spelregels te veranderen evenals de structuur van de situatie
- horizontale controle: ook wel taakcontrole genoemd

Door de nieuwe manier van werken verdient deze opsplitsing speciale aandacht, op dit moment wordt er immers aan participatie en democratie op de werkplaats veel waarde gehecht. (MIKKELSEN A. et al, 2005)

Tijdscontrole, controle over de methode, invloed over de hoeveelheid werk, beslissingsautoriteit, controle over het tempo, controle over de fysieke omgeving, controle over middelen, controle over het aanwenden van vaardigheden zijn maar enkele voorbeelden van specifieke vormen van controle. (VAN DER DOEF M. EN MAES S, 1999)

### 3.2.3. Invloed van controle

Over de rol van controle is eveneens als sociale ondersteuning nog geen duidelijkheid. Ook hier mogen onderstaande bevindingen niet worden veralgemeend.

### Ontvanger

De decision latitude voor vrouwen bleek uit talrijke onderzoeken lager te zijn dan bij de mannen. (SJÖGREN E. et al., 2006, LI J. et al., 2004) Een reden hiervoor werd gegeven door Karasek et al. die stelden dat het verschil te wijten is aan “ een tekort aan goede psychologische werkcondities voor vrouwen” ( KARASEK R.A. ET AL, 1990) Xie merkte op dat het van belang kan zijn dat aan de werknemers de keuzevrijheid wordt gegeven voor het al dan niet accepteren van controle over de situatie. Sommige werknemers zullen immers deze controle ervaren als een jobstressor wat bijgevolg de gevolgen van stress zal vergroten. (XIE J.L., 1996)

### Buffer of niet?

Spector (1986) beweerde dan weer dat werknemers die veel controle over het werk uitoefenen, worden geassocieerd met personen die weinig werkstress ervaren en deze controle treedt dan op als een buffer tegen de negatieve gevolgen van werkstress, meer specifiek tegen die gevolgen die een impact hebben op de gezondheid van de werknemer. Een onderzoek van hem in 1987 vond echter geen moderator verband weer in de stressor-gevolg relatie zoals zoveel onderzoekers aannamen. Anderen kwamen tot hetzelfde besluit. (0' DRISCOLL P.M. et al.,2000)

### Rol soorten van controle

Er wordt aangenomen dat specifieke vormen van controle eveneens als het niveau in de organisatie waar controle wordt uitgeoefend een andere invloed kan hebben op bv jobtevredenheid en de gezondheid van de werknemer. De verschillende niveaus die in een organisatie kunnen worden onderscheiden zijn het jobniveau, het departement niveau en het organisatie niveau.(ARONSSON A., 1991)

Ook zullen sommige soorten van controle alleen weerstand kunnen bieden tegen bepaald werkeisen. (DE CROON E.M. ET AL ., 2002) ( VAN DER DOEF M. en MAES S., 1999)

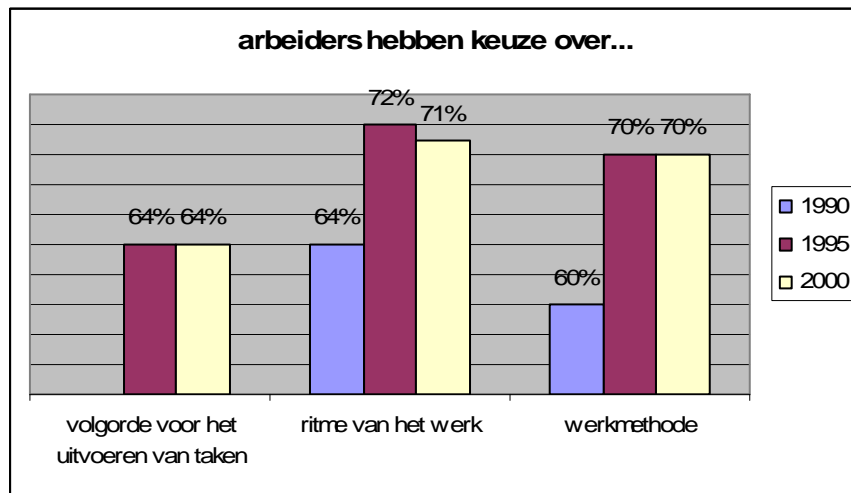
Een studie van Litt (1988) laat verstaan dat het niet voldoende is, om naar de soort controle alleen te kijken. In een onderzoek werd er geconstateerd dat de positieve effecten van persoonlijke controle afhankelijk was van het niveau van zelf-waardering dat de persoon had. (JIMMIESSON N.L.,2000) Waaruit je dus zou kunnen besluiten dat persoonlijkheidskenmerken een belangrijke rol spelen voor de functie die controle zal uitoefenen.

### Afhankelijk van meting van controle

De controle dat werknemers denken te ontvangen werd in verband gebracht met psychologische strain, terwijl objectieve gemeten jobcontrole eerder werd gerelateerd met de fysieke gezondheid en het gedrag. Er zou dus een verschil zijn tussen effectieve controle en ervaren controle ( LIU C. et al.,2005). Dit werd trouwens ook al aangehaald bij sociale ondersteuning.

In Europa wordt om de 5 jaar een grootschalig onderzoek gevoerd naar de werkomstandigheden. De zogenaamde 'European Working Conditions Surveys'. De laatste werd uitgevoerd in 2005, de resultaten van deze bevraging zijn nog niet gepubliceerd. Daarom geef ik tot slot de evolutie van drie werkaspecten waarover de werknemer controle over kan hebben. Namelijk over de volgorde voor het uitvoeren van taken, over het ritme van het werk en over de werkmethode.

Figuur 4: Arbeiders hebben de keuze over:



Bron: <http://www.eurofound.eu.int/ewco/employment/organisation/autonomy.htm>

In 2000 rapporteerde 71% van de ondervraagde dat ze controle over het ritme van hun werk hadden, 70% over de werkmethodes en 64% over de werkvolgorde. Dit is een status quo met de bevindingen in 1995 met uitzondering van een zeer lichte daling in de controle over het werkritme. De resultaten van 2000 houden wel een verbetering in van alle drie de componenten van controle tegenover 1990. Toch heeft nog steeds een derde van de ondervraagde werkers geen of weinig controle over hun werk. Of deze tendens zich verder zet, zal binnenkort blijken.

*Hiermee is deel 1 de literatuurstudie afgerond. Zoals gebleken is, is er nog veel onduidelijk over stress, in de brede betekenis van het woord. In deel 2 hoop ik een bijdrage te leveren om meer inzicht te verschaffen in deze materie.*



## DEEL 2 EMPIRISCH ONDERZOEK

Voor het deel empirisch onderzoek kon ik terecht bij ZebraZone in Drongen.

### Wat is ZebraZone?

ZebraZone reikt managers een middel aan om allerlei factoren die een invloed hebben op de bedrijfsperformantie te meten, te interpreteren en te verbeteren. Enkele factoren die ze aan onderzoek onderwerpen zijn personeelstevredenheid, welzijn op het werk, stress en interne communicatie.

ZebraZone staat echter ook voor wetenschappelijk ontwikkelde meetmodellen en -instrumenten die geïmplementeerd worden door ervaren HR-professionals binnen de organisatie.

Ze hebben tevens een eigen systeem ontwikkeld om eigen resultaten te vergelijken met up-to-date arbeidsmarktgegevens. ([www.zebrazone.be](http://www.zebrazone.be))

### De database:

ZebraZone bood mij de kans om op een database te werken. De database bevatte gegevens van 2756 respondenten van een enquête afgenomen in Frankrijk in november 2005. De enquête bestond uit 184 items. 154 uitspraken die peilden naar o.a. werkomstandigheden, stress, tevredenheid en welzijn. De respondenten werd gevraagd om die uitspraken te beoordelen in functie van een verbale ordinale 6-punten schaal. De antwoordcategorieën bedroegen helemaal niet akkoord, niet akkoord, eerder niet akkoord, eerder wel akkoord, akkoord en helemaal akkoord. We hebben hier dus te maken met een type Likertschaal. Buiten deze uitspraken werden er nog 30 andere vragen gesteld, waaronder een aantal socio-demografische factoren. Sommige vragen bevatten meerdere bijvragen.

# 1 INLEIDING

## 1.1 Bestudeerd onderwerp en verantwoording:

Als startpunt ter bepaling van deze studie is het job demands-control model van Karasek genomen, één van de populairste modellen in stressonderzoek. Uit vele onderzoeken is immers gebleken dat sociale ondersteuning en controlemogelijkheden in de job, twee factoren die behandeld worden in dit model, een rol spelen bij verschillende gevolgen die in verband kunnen gebracht worden met stress. Dit onderzoek gaat echter verder dan het verifiëren van het model. Het heeft als doel de invloed van sociale ondersteuning en controlemogelijkheden in de job op stress na te gaan. Deze werden immers belangrijk geacht in het hele stressgebeuren (BAKER E. et AL., 1996). Controle wordt opgenomen omdat reeds gebleken is dat dit één van de belangrijkste factoren is dat een relatie vertoont met de fysieke en de mentale gezondheid (SKINNER E.A., 1996). Dat onder andere Baron (1996) stelde dat persoonlijke relaties en interacties even belangrijk in de organisatie zijn als andere organisatiefactoren waar reeds meer aandacht aan geschonken is (BARON R.M., 1996), was dan ook een bijkomende reden om sociale ondersteuning in dit onderzoek aan bod te laten komen. Het gaat hier echter enkel om sociale ondersteuning op het werk. In de literatuur wordt immers een aantal keren gesteld dat deze vorm meer relevant geacht wordt voor werkstress dan sociale ondersteuning afkomstig van buiten het werk. (WINNEBUST J.A.M. en SCHABRACQ M.J., 1996)

De bepaling van de rol van deze twee factoren is van belang met het oog op de selectie van stressinterventies. Weten dat er voornamelijk een hoofdeffect is, wil zeggen dat werken aan dit aspect reeds tot verbetering van de stresssituatie zal leiden. Bij een eventueel interactie-effect moet ook rekening gehouden worden met de andere factoren. Tevens wordt er nagegaan of er fundamentele verschillen waarneembaar zijn in de ervaring van werkstress, controle en sociale ondersteuning naargelang de leeftijd, het geslacht, de grootte van onderneming en het al dan niet uitoefenen van een kaderfunctie.

Stress wordt in dit onderzoek geassocieerd met jobtevredenheid, spanningen, slaapproblemen en depressie. Twee van deze categorieën zijn tot op heden al heel vaak aan onderzoek onderworpen, in het bijzonder ter bestudering van het job demand- control-(support) model. Slaapproblemen wordt ook in dit onderzoek bestudeerd, daar werkstress medeverantwoordelijk zou zijn voor slaapproblemen (KALIMO R. et al., 2000). Slaapproblemen werd ook reeds geassocieerd met controle en sociale ondersteuning (KALIMO R. et al., 2000; PELFRENE E. et al., 2002).

Sociale ondersteuning wordt in dit onderzoek wel opgesplitst in verschillende deelcategorieën. Er werd geopteerd om de opsplitsing tussen sociale ondersteuning van de superieur en van de medewerkers te maken. Dit kan immers heel nuttig zijn ter bepaling van interventies om stress op het werk aan te bestrijden. Deze opsplitsing werd in de literatuur trouwens meermaals aangeraden. Zo stelden onderzoekers dat de invloed van specifieke vormen van support het waard is om aan bijkomend onderzoek te onderwerpen. (COOPER C.L., DEWE J.D., O' DRISCOLL M.J., 2001) Van der Doef en Maes stelde eveneens het nut van dergelijk toekomstig onderzoek vast. Ze hadden het dan in het bijzonder over de potentiële buffer-effecten van verschillende vormen van support en controle. (VAN DER DOEF en MAES, 1999) Hoewel controleopsplitsing ook een meerwaarde kan bieden in onderzoek naar stress, werd dit in dit onderzoek achterwege gelaten.

Volgens Boswell et al. is het nuttig om het mogelijke interactie-effect van jobcontrole te bestuderen bij medewerkers op verschillende niveau's in een organisatie waar dan vooral de ervaren controle erg schommelt. (BOSWELL W.R. et al, 2004) We gaan hier enkel onderzoeken of er een verschil is in de ervaring van controle tussen kaderleden en niet-kaderleden.

## **1.2 De algemene onderzoeksvraag:**

Op basis van de kennis verworven tijdens de literatuurstudie is de volgende algemene onderzoeksvraag tot stand gekomen: wat is de rol van sociale ondersteuning en controle bij het optreden van stress en hoe worden deze ervaren door de respondenten?

## **2 METHODE**

### **2.1 De begrippen en variabelen**

Door de grote van de database, is het noodzakelijk om met een kleiner aantal variabelen te werken.

Daarbij komt nog eens dat de database extra gegevens bevat die niet in dit onderzoek thuishoren. Dit alles heeft geleid tot aggregatie van enkele items tot één latente variabele.

De onderstaande procedure is gevolgd:

- Eerst op basis van verworven inzichten een structuur brengen in de database. Dit werd onder andere bereikt door uitspraken in de database te vergelijken met reeds bestaande vragenlijsten over de onderzochte materie.
- Vervolgens van de uitspraken (items) die verondersteld werden éénzelfde construct te meten de cronbach's alpha van berekenen. Indien deze aanvaardbaar was, werden deze items omgevormd tot een zogenaamde latente variabele.
- Tot slot de onderliggende correlatie van de gevormde variabelen controleren.

De constructen taakeisen, controle, ondersteuning van superieur en ondersteuning van de medewerker werden op deze manier gevormd. De strains depressie, slaapproblemen, spanningen en jobtevredenheid kwamen ook op deze manier tot stand. Een gedetailleerde beschrijving van deze constructen is terug te vinden in 3A (zie infra blz 39 e.v.).

De respondenten moesten hun mening kenbaar maken aan de hand van een verbale 6 puntenschaal.

- helemaal niet akkoord
- niet akkoord
- eerder niet akkoord
- eerder wel akkoord
- wel akkoord
- helemaal akkoord

De meerderheid van de items in deze analyse diende beoordeeld te worden op bovenstaande schaal. Uitzonderingen beperkten zich tot de socio-demo's.

## **2.2 Specifieke onderzoeksvragen:**

1. Is de strain-hypothese van Karasek van toepassing op de 4 strains (depressie, spanningen, slaapproblemen en jobtevredenheid) ?
2. Wat is de rol van sociale ondersteuning van de superieur en de van de medewerker bij de verschillende strains?
3. Wat is de rol van controle bij de verschillende strains?
4. Hoe is de ondersteuningperceptie naargelang het geslacht, de leeftijd, de grootte van onderneming en het al dan niet uitoefenen van een kaderfunctie?
5. Hoe is de controleperceptie naargelang het geslacht, de leeftijd, de grootte van onderneming en het al dan niet uitoefenen van een kaderfunctie.?
6. Hoe is de werkstressperceptie naargelang het geslacht, leeftijd, grootte van de onderneming en het al dan niet uitoefenen van een kaderfunctie?

## **2.3 Onderzoeksmethodiek**

Aangezien we hier met een ordinale schaal te maken hebben, is het in principe niet toegelaten om allerlei rekenkundige bewerkingen op deze data toe te passen. Laat staan parametrische toetsen. Dit omwille van het feit dat je er geen getal op kan kleven tussen het verschil van niet akkoord en eerder niet akkoord. Indien zou blijken dat dit wel mogelijk zou zijn, zou bovendien elke afstand tussen opeenvolgende schaalcategorieën met dit getal moeten overeenkomen.

Ondanks deze logische verklaring, is er toch voor gekozen om zulke bewerkingen op de data te voeren. Weliswaar indien aan de andere voorwaarden van de parametrische testen voldaan zijn.

We baseren ons hier op de uitleg van sommige statistici die hier weinig problemen mee hebben. Ze verwijzen naar de 'assumption of equal appearing intervals'. Deze stelt dat er geen grote vertekening zal optreden indien de schaal een groot aantal onderverdelingen heeft en er een groot aantal respondenten in het onderzoek aanbod komen. (EMORY C.W. COOPER D.R.,1991)

Indien aan de parametrische voorwaarden niet voldaan zijn, moeten we een beroep doen op niet- parametrische testen. Deze hebben onder andere als voordeel er geen voorwaarden aan verbonden zijn, zo moet niet aan de normaliteit voldaan zijn, moet er geen homogeniteit van variantie zijn, er moeten eveneens niet gewerkt worden met interval geschaalde variabelen. Als nadeel wordt aangehaald dat niet-parametrische testen minder power zouden hebben om de nulhypothese te verwerpen. Dit zou dan vooral het geval zijn indien aan de voorwaarden voor het uitvoeren van parametrische testen wel voldaan zou zijn.

Om de eerste hypothese, de strain-hypothese, te toetsen is het de bedoeling om te controleren of de combinatie tussen veel taakeisen en weinig controle inderdaad leidt tot een hoger niveau van strain dan andere combinaties van deze twee variabelen.

Dit kan op verschillende manieren getest worden, o.a. door regressieanalyse, maar aangezien zowel de onafhankelijke als de 'moderator' categorische variabelen zijn, bestaat de meest correcte methode uit het gebruik van een anova (BARON R.M. en KENNY D. A. ,1986 ).

Het gebruik van een anova moet voldoen aan de voorwaarde van parametrische testen. Zo moeten de populaties normaal verdeeld zijn. Indien meerdere steekproeven getrokken zijn moeten de varianties van de populaties hetzelfde zijn. Tot slot dienen de variabelen intervalgeschaald te zijn. (DE PELSMACKER P. en VAN KENHOVE P.,2002) Indien aan deze voorwaarde niet voldaan zijn, dient overgegaan te worden op een Kruskal-Wallis test. Deze test is een niet-parametrisch dat zich op ordinaal niveau situeert.

Om de strain-hypothese te kunnen onderzoeken is de eerste stap in de analyse de respondenten die een score gaven aan de potentiële moderator op te delen in groepen. Deze studie maakt de volgende opsplitsing. Een groep weinig wordt gevormd door alle respondenten die minder scoorden dan het gemiddelde onder te brengen in de groep weinig. De groep veel wordt dan gevormd door diegenen die meer behaalden<sup>1</sup>.

Om de rol te bepalen van sociale ondersteuning en controle worden regressieanalyses uitgevoerd.

In een regressie analyse is het de gewoonte om de onafhankelijke variabele te centreren of te standaardiseren. Vaak gebeurt dit ook met de afhankelijke variabele. Omdat overal dezelfde antwoordcategorie gebruikt werd, is er voor gekozen om dit niet te doen. Het al dan niet centreren zal weinig invloed hebben op het trekken van besluiten op basis van de cijfers.

Om de percepties te bepalen werd naargelang de situatie een beroep gedaan op T- testen, Mann Whitney U test, Anova's en Kruskal-Wallis test variantie analyse<sup>2</sup>. Telkens werd een significantie niveau van 95% gehanteerd. Dit wil zeggen dat men 5% kans heeft dat de verkeerde conclusie getrokken wordt uit de resultaten. De testen werden uitgevoerd met het programma STATISTICA 7.

## **2.4 De bestudeerde populatie:**

De bestudeerde populatie had een omvang van 2756 personen.

Om een beter inzicht te krijgen in de samenstelling van de populatie wordt er een onderverdeling naar geslacht, leeftijd, grootte van het bedrijf (uitgedrukt in aantal bezoldigden) en de functie (kader of niet) van de respondenten gegeven.

---

<sup>1</sup> We zijn er ons van bewust dat aangezien we hier te maken hebben met constructen, de kans bestaat dat respondenten die een score behalen dicht bij de gemiddelde in de verkeerde groep terecht komt. Om dit te vermijden kan het nuttig zijn om randgevallen uit te sluiten. Echter in de literatuur wordt deze laatste methode weinig gehanteerd.

<sup>2</sup> In de bijlage zijn outputs van enkele van de gevoerde testen opgenomen.

Tabel 1: Geslacht:

GESLACHT	Aantal	Percentage
Man	1381	50,11%
Vrouw	1375	49,89%

BRON: eigen berekening

Tabel 2: Leeftijdscategorieën

LEEFTIJD	Aantal	Percentage
< 25	226	8,20%
25-30	293	10,63%
30-34	352	12,77%
35-39	448	16,26%
40-44	440	15,97%
45-49	358	12,99%
50-54	373	13,53%
≥ 55	266	9,65%

BRON: eigen berekening

Tabel 3: Kaderfunctie

KADERFUNCTIE	Aantal	Percentage
Ja	1121	40,67%
Nee	1634	59,29%
Niet ingevuld	1	0,04%

BRON: eigen berekening

Tabel 4: Aantal bezoldigden in het bedrijf waarin je tewerkgesteld bent

# bezoldigden van plaats van tewerkstelling	Aantal	Percentage
1-9	577	20,94%
10-49	598	21,70%
50-99	307	11,14%
100-249	346	12,55%
250-499	223	8,09%
500-999	179	6,49%
1000-4999	276	10,01%
≥ 5000	243	8,82%
Niet ingevuld	7	0,25%

BRON: eigen berekening

Abstractiemakend van de kleine percentageverschillen kunnen we het volgende concluderen:

- Mannen en vrouwen zijn in dezelfde mate vertegenwoordigd.
- Geen enkele leeftijdscategorie is duidelijk ondervertegenwoordigd:
  - 30% van de respondenten is jonger dan 35
  - 31% van de respondenten bevinden zich in de leeftijdscategorie van 35- 44 jaar
  - 29% van de respondenten heeft een leeftijd van 45 of ouder
- 40% van de respondenten oefenen een kaderfunctie uit.
- Respondenten uit kleine ondernemingen maken het grootste deel uit van de ondervraagden.

Vervolgens wordt de samenstelling van mannen en vrouwen nagegaan in de bovenstaande opdeling.

Hiervoor wordt een beroep gedaan op de Chi-kwadraat test, chi-kwadraat toets van Paerson en de maximum likelihood Chi-kwadraat ratio. De voorwaarde weliswaar versoepeld voor het uitvoeren van deze test is dat maximum 20% van de verwachte cellen kleiner mag zijn dan 5 ( DE PELSMACKER P en VAN KENHOVE P,2002). Aan deze voorwaarde is steeds voldaan.

De gevoerde testen (p-waarde= 1) wijzen uit dat de verdeling van man en vrouw over elke leeftijdscategorie niet van elkaar statistische verschillend is. Dit was eveneens het geval bij de opdeling kaderfunctie of niet en bij de bedrijfsgrootte categorieën.

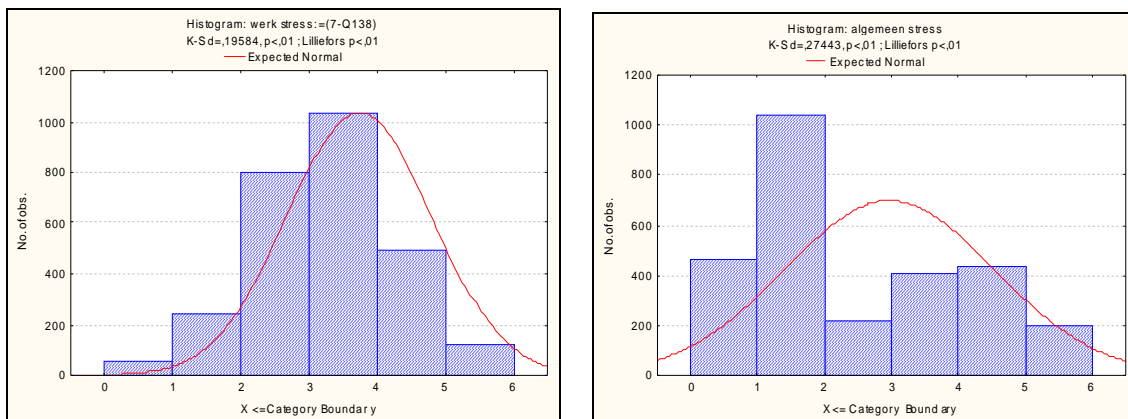
We kunnen dus besluiten dat in de bovenstaande onderverdelingen mannen en vrouwen in gelijke mate vertegenwoordigd zijn.

Een belangrijke vraag die gesteld moet worden met betrekking tot de respondenten, is of deze een weerspiegeling is van de Franse bevolking. M.a.w. laten de resultaten gehaald uit deze database veralgemeningen toe naar de gehele werkende Franse bevolking?

Dit is niet het geval omdat Zebrazone me bewust op een niet-representatieve steekproef heeft laten werken<sup>1</sup>.

Ter info wordt hieronder twee histogrammen van werkstress en leefstress gegeven. Beiden werden gemeten door 1 variabele.

Figuur 5: Histogrammen werkstress & leefstress



- (a) Werk stress vertegenwoordigt de uitspraak :ik heb zelden werkstress( maar dan in de omgekeerde richting vandaar de code 7-Q138)
- (b) Q138= ik voel zelden stress op het werk
- (c) algemeen stress vertegenwoordigt de uitspraak: over algemeen voel ik me gestresseerd (leefstress)

Klassen opdeling: 1= helemaal niet akkoord 2=niet akkoord 3=eerder niet akkoord 4=eerder wel akkoord 5=akkoord 6=helemaal akkoord

Bron: eigen berekening

<sup>1</sup> Dit om tegen te gaan dat buitenstaanders/concurrenten met deze resultaten aan de haal zouden gaan.

Uit bovenstaande histogrammen kan men afleiden het al dan niet hebben van werkstress niet uitgesproken is. De antwoordcategorieën eerder niet akkoord, eerder wel akkoord werden het vaakst door de respondenten aangehaald. De mediaan is antwoordcategorie 4. (gemiddelde van 3.74/6) Dit is niet geval voor leefstress. Daar is de mediaan antwoordcategorie 2. (gemiddelde van 2.97/6)

Na het uitvoeren van een Wilcoxon-test<sup>1</sup> kunnen we besluiten dat de respondenten niet evenveel last hebben van werkstress en van leefstress. ( $Z=22.28$   $P=0.00$ ) Uit de Box & Whisker Plot bleek dat werkstress hoger scoorde dan leefstress.

### 3 RESULTATEN EN INTERPRETATIE

#### 3.1 Vorming van de constructen:

De constructen worden zoals eerder vermeld in drie stappen bekomen: structuren, de cronbach's alpha berekenen en tot slot de correlatie-matrix berekenen.

##### Stap 2

##### Taakeisen:

Deze variabele had betrekking op onderstaande 6 uitspraken in de vragenlijst:

- Ik heb het moeilijk met de hoge eisen die mensen van buiten onze organisatie aan mij stellen. (Q15)
- Ik moet steeds tegen de klok werken om deadlines te halen. (Q16)
- Ik heb niet genoeg tijd om mijn werk af te maken. (Q17)
- Ik moet te hard werken. (Q18)
- ~~— De beslissingen komen steeds op mijn schouders terecht. (Q70)~~
- De werkdruk is aanvaardbaar voor mij. (Q139R)

Een R wijst op het feit dat voor het samenvoegen van items de antwoordcategorieën dienen omgedraaid te worden. De laatste uitspraak heeft hier immers duidelijk een positieve connotatie, in tegenstelling tot de anderen. Een hoge score op taakeisen dient geïnterpreteerd te worden als dat de gestelde taakeisen als moeilijk ervaren worden.

Tabel 5: Cronbach's alpha berekening van taakeisen

Summary for scale: Mean=14,9568 Std.Dv.=3,63177 Valid N:2756 (bmfrOK2-final.STA)					
Cronbach alpha: ,749387 Standardized alpha: ,748827 Average inter-item corr.: ,375959					
	Mean if deleted	Var. if deleted	Stdv. If deleted	Itm-Totl correl	Alpha if deleted
<b>Q15</b>	12,276	9,462	3,076	0,451	0,727
<b>Q16</b>	11,311	8,385	2,896	0,540	0,696
<b>Q17</b>	11,761	8,908	2,985	0,510	0,707
<b>Q18</b>	11,891	8,077	2,842	0,613	0,666
<b>Q139R</b>	12,589	10,005	3,163	0,468	0,723

(a) bmfrOK2-final.STA= dit is de naam van de database

Voor de uitleg van de q's verwijst ik graag naar de uitleg net boven deze figuur

BRON: eigen berekening

<sup>1</sup> De Brown-forsythe test toonde een p-waarde van 0.00 en  $F(1,df)=306,2030$ . Aan de gelijke varianties voorwaarde is met andere woorden niet voldaan. We dienen bijgevolg een niet-parametrische test uit te voeren.



Voor de betrouwbaarheid werd de cronbach's alpha berekend. Het bekomen resultaat van 0.70 was zeker en vast aanvaardbaar<sup>1</sup>. Deze is echter nog te verbeteren door één item uit te sluiten. Het betreft hier de beslissingen komen altijd op mijn schouders terecht. Dit levert een cronbach's alpha op van 0.75.

#### Controle:

Controle heeft hier betrekking op de autonomie en de regelruimte die de respondent ervaart in de uitoefening van zijn of haar job. Een hoge score drukt een hoge mate van controlemogelijkheden in de job uit.

Autonomie wordt gemeten aan de hand van volgende uitspraken:

- ~~— Ik heb de mogelijkheid om opleidingen te volgen die de kwaliteit van het werk bevorderen (Q11)~~
- Ik krijg de vrijheid om mijn job op mijn eigen manier te doen.(Q12)  
Ik beschik over voldoende autonomie in mijn werk. (Q88)
- Ik krijg de kans een taak van begin tot einde af te werken. (Q13)
- Mijn job is zeer gevarieerd. (Q14)  
Ik heb een gevarieerde job. (Q86)
- Ik heb voldoende beslissingsvrijheid in mijn job. (Q87)

Regelruimte wordt vertegenwoordigd in de vragenlijst door:

- Mijn werkuren zijn flexibel. (Q74)
- Ik kan zelf mijn uren kiezen. (Q75)
- Ik heb de mogelijkheid om korte pauzes te nemen. (Q76)
- Ik kan zelf bepalen wanneer ik mijn pauzes neem. (Q77)
- Ik kan mijn activiteiten gedurende de dag veranderen. (Q78)
- Ik kan mijn werk zodanig organiseren dat het aan mijn wensen voldoet. (Q79)

Dit alles levert een cronbach's alpha op van 0.852. Deze is te verbeteren door Q 11 eruit te laten. Hierdoor verhoogt de score tot 0.853

#### Sociale ondersteuning:

Met het oog op het testen van verschillende soorten van sociale ondersteuning was het nodig alle items die betrekking hadden op sociale ondersteuning nog eens verder onder te verdelen. Er werd beslist om tot de onderverdeling sociale ondersteuning afkomstig van de superieur en van de medewerker over te gaan.

---

<sup>1</sup> Als minimumvoorwaarde wordt een waarde tussen de 0.60 en 0.70 naar voren geschoven. ( DE PELSMACKER P en VAN KENHOVE P,2002)

1. sociale ondersteuning van de medewerker.

- Wanneer ik problemen ondervind, kan ik met vragen steeds bij mijn collega's terecht. (Q67&Q80)
- Ik krijg hulp en ondersteuning van mijn collega's wanneer dat nodig is. (Q81)
- Wanneer ik mijn werk niet op tijd klaar krijg, kan ik op de hulp van mijn collega's rekenen.(Q82)
- Het is plezierig om met de meeste mensen van mijn collega's te werken.(Q83)
- Ik kan werkproblemen gemakkelijk bespreken met mijn collega's. (Q84)
- Ik heb iemand onder mijn collega's die ik kan vertrouwen. (Q85)
- ~~Mijn collega's waarden mijn werk niet. (Q63R)~~

Het ontvangen van veel sociale ondersteuning van de medewerker vertaalt zich in een hoge score op dit construct.

De berekening van de interne consistentie levert een  $\alpha$  op van 0.88. Deze is te verhogen door de uitspraak mijn collega's waarden mijn werk niet, uit te sluiten. Op deze manier bekomt men een cronbach's alpha van 0.90. Een zeer goed resultaat.

2. sociale ondersteuning door de superieur

- Ik krijg duidelijk feedback van mijn baas over de kwaliteit van mijn werk. (Q25)
- Wanneer er veranderingen doorgevoerd worden in mijn organisatie, word ik daarin goed ondersteund.(Q26)
- Mijn baas waardeert mij. (Q54)
- Mijn direct manager communiceert goed met me. (Q60)
- Ik word regelmatig gecoacht door mijn directe manager. (Q61)
- Mijn baas vertelt of ik goed bezig ben. (Q62)
- Als ik zie dat ik mijn werk niet tijdig af zal krijgen, kan ik op mijn chef rekenen voor een oplossing. (Q90)
- Ik krijg hulp en ondersteuning van mijn baas wanneer dat nodig is. (Q91)
- Mijn baas prijst me als ik goed werk lever. (Q142)

Een eerste opmerking dat hier gemaakt dient te worden zijn de verschillende benamingen die betrekking hebben op de superieur. In bovenstaande uitspraken wordt er verwezen naar baas, chef, directe manager. In deze ondervraging werd er echter geen inhoudelijk verschil gemaakt tussen deze drie termen.

Een uitspraak die er op het eerste zicht misschien niet in thuis hoort, is die van wanneer er veranderingen doorgevoerd worden in mijn organisatie, word ik daarin goed ondersteund. Deze onderscheidt zich van de anderen omdat er niet expliciet verwezen wordt naar een meerdere. Toch kan men zich niet van indruk ontdoen dat veranderingen traditioneel op een hoger niveau beslist zullen worden en bijgevolg ook van daaruit de ondersteuning zal komen. Uit de analyse zal blijken of deze al dan niet dient opgenomen te worden .

Ook neem ik maar één richting op van ondersteuning die gerelateerd is aan de superieur. De richting van de werknemer naar de superieur. Items die thuishoren onder sociale ondermijning werden tevens uit dit onderzoek geweerd. Hoge score wijst op het ontvangen van veel sociale ondersteuning van de superieur.

De berekening van de cronbach's alpha levert een goed resultaat op van 93.03. Er diende geen enkele uitspraak uitgesloten te worden.

### De strains

Daar stress zich kan uiten in verschillende strains is het aan te raden om in een onderzoek zich niet te focussen op één enkele vorm van strain. Dit onderzoek besteedt aandacht aan volgende vormen van strain:

- depressie
- spanningen
- slaapproblemen
- jobtevredenheid

### Depressie

- Ik voel mij de laatste tijd neerslachtiger dan anders. (Q99)
- Ik heb moeite om mij te concentreren. (Q100)
- Ik voel me ontevreden met mezelf en met mijn leven. (Q101)
- Ik heb vaker dan vroeger de gedachte dat ik niks waard ben. (Q102)
- Ik kan mezelf nog moeilijk motiveren om te gaan werken. (Q103)
- Ik ondervind dat ik nu moeilijker beslissingen kan nemen dan vroeger. (Q104)

Een hoge score weerspiegelt het vertonen van veel depressieverschijnselen.

Dit construct haalt een cronbach's  $\alpha$  van 0.85. Dit is ruim voldoende.

### Spanningen

- Als ik een andere job had zou mijn gezondheid waarschijnlijk beter zijn. (Q105)
- Ik voel spanningen en pijn in mijn rug. (Q106)
- Mijn gedrag is het laatst jaar gewijzigd.(vb meer roken,drinken,drugs, medicatie, nagelbijten,...)(Q107)
- Ik heb regelmatig last van hoofdpijn en migraine.(Q108)

Een hoge score verwijst naar hoog niveau van last ondervinden van spanningen.

Een cronbach's  $\alpha$  van 0.77 toont aan dat het construct spanning voldoet aan de minimumeis. Er dienen geen uitspraken geëlimineerd te worden.

### Slaapproblemen:

- Ik heb problemen met inslapen of doorslapen. (Q118)
- Ik lig 's nachts soms wakker, terwijl ik mijn volgende dag aan het plannen ben. (Q119)
- Ik voel me vermoeid zelfs al heb ik voldoende geslapen.(Q120)
- Ik kom tijd tekort om voldoende uit te rusten.(Q121)

Respondenten die hoog scoren op dit construct hebben te kampen met relatief veel slaapproblemen

De berekening van de cronbach's alpha leverde een resultaat op van 0,70. Een aanvaardbaar niveau.

### Jobtevredenheid.

Jobtevredenheid wordt door twee items gemeten:

- Ik ben in het algemeen zeer tevreden over mijn job. (P1)
- Ik ben in het algemeen zeer tevreden over mijn organisatie. (P2)

Aangezien het hier maar om twee items gaat, heeft het geen zin om de cronbach's alpha te berekenen.

Een hoge score drukt een hoog niveau van tevredenheid uit.

### Stap 3

De laatste stap voor het vormen van de constructen, is de correlatie van de verschillende constructen te controleren.

Tabel 6: Berekening van de Correlatie-matrix

Correlatie matrix								
	eisen	steun SU	steun MW	Jobtevred.	Slaap.	spanning	Depr.	controle
Eisen	1,00	-0,35	-0,33	-0,34	<b>0,61</b>	0,56	0,55	-0,34
steun SU	-0,35	1,00	<b>0,60</b>	0,58	-0,26	-0,37	-0,39	0,55
steun MW	-0,33	<b>0,60</b>	1,00	0,45	-0,27	-0,32	-0,35	0,45
jobtevredenheid	-0,34	0,58	0,45	1,00	-0,32	-0,40	-0,44	0,48
slaapproblemen	<b>0,61</b>	-0,26	-0,27	-0,32	1,00	<b>0,67</b>	<b>0,64</b>	-0,26
spanningen	0,56	-0,37	-0,32	-0,40	<b>0,67</b>	1,00	<b>0,71</b>	-0,42
Depressie	0,55	-0,39	-0,35	-0,44	<b>0,64</b>	<b>0,71</b>	1,00	-0,48
Controle	-0,34	0,55	0,45	0,48	-0,26	-0,42	-0,48	1,00

(a) Eisen=taakeisen

(b) Steun SU=sociale ondersteuning van de superieur

(c) Steun MW= sociale ondersteuning van de medewerker

Bron:eigen berekening

Conclusie uit correlatie matrix:

De twee factoren die het hoogst op elkaar correleren zijn spanningen en depressie. Ze hebben een correlatie factor van 0.71. Spanningen correleert eveneens hoog op slaapproblemen(0.67). Deze laatste correleert ook al aanzienlijk op depressie (0.64) Het betreft hier allemaal zogenaamde strains. Dit zijn mogelijke uitingen op stressoren. Dat medewerker en superieur ondersteuning een correlatiefactor van 0.60 vertonen, is geen verrassing. Beiden zijn subcomponenten van ondersteuning.

## **3.2 Hypothesen**

### **3.2.1 De strain-hypothese zit vervat in de database:**

mensen met een job met weinig controlemogelijkheden en veel taakeisen zijn het minst tevreden, ervaren meer spanningen, hebben meer te kampen met slaapproblemen en voelen zich ook het meest depressief.

Zoals reeds vroeger aangehaald zijn de variabelen die nodig zijn om het oorspronkelijk model van Karasek te testen: psychologische taakeisen, decision latitude en strains. Taakeisen nemen in dit onderzoek de plaats in van psychologische taakeisen, controle van decision latitude en de strains worden hier beperkt tot de bovenvermelde.

Om deze stelling te testen dient eerst en vooral de groepen veel en weinig van de constructen taakeisen en controle gevormd worden. Vervolgens is het nodig om de voorwaarden voor het gebruik van een parametrische test na te gaan dit om te kunnen uit maken om een ANOVA dan wel de KRUSKAL- WALLIS-test uit te voeren.

Voor taakeisen is het gemiddelde 2.99 en de standaarddeviatie 0.73.

De groep taakeisen-weinig bestaat dus uit respondenten die een score behalen lager dan 2.99.

De groep taakeisen-veel uit die met een score hoger dan 2.99

Controle heeft een gemiddelde van 4.40 en een standaarddeviatie van 0.66.

De groep controle-weinig brengt respondenten onder die een score behalen lager dan 4.40.

De groep controle-veel uit diegenen met een score hoger dan 4.40

**Tabel 7: Samenstelling van de 4 groepen laag, hoog, actief en passief**

<b>GROEP<sup>1</sup></b>	<b>Taakeisen</b>	<b>Controle</b>	<b>Aantal respondenten N</b>
<b>Laag</b>	weinig	veel	811
<b>Hoog</b>	veel	weinig	839
<b>Actief</b>	veel	veel	583
<b>Passief</b>	weinig	weinig	523

Bron:eigen berekening

<sup>1</sup> De groepsindeling komt overeen met die in het job-strain model. Daar is er sprake van een lage en een hoge strain groep en tevens van een actieve en passieve groep.

Opmerking: Er is geen evenredige verdeling van de respondenten in de verschillende groep. Het minst aantal respondenten zijn terug te vinden in de groep weinig taakeisen en weinig controle. De meeste dan weer in de groep veel taakeisen en weinig controle mogelijkheden. De aantallen stellen echter geen problemen voor de betrouwbaarheid van de bekomen resultaten.

### Depressie

Met het oog op het uitvoeren van een anova test dienen eerst de voorwaarden voor het uitvoeren van een parametrische gecontroleerd te worden.

Voor het testen van de gelijke varianties voorwaarde wordt er een beroep gedaan op de Brown-Forsythe test<sup>1</sup>. Deze levert een statistiek F-statistiek op van 35.90 en een p-waarde op van 0.00. Aan deze voorwaarde is m.a.w. niet voldaan.

De Kolmogorov-Smirnovtest levert een p-waarde op die kleiner was dan 0.01. Aan de normaliteitsvoorwaarde is eveneens niet voldaan.

Doordat aan de voorwaarden niet voldaan zijn moeten we overstappen op een niet- parametrische test. In dit geval de Kruskal-Wallis test.

Tabel 8: Kruskal-Wallis test anova-analyse van depressie en de 4 groepen

Kruskal-Wallis ANOVA by Ranks; depr (bmfOK2-final.STA)		
Independent (grouping) variable: vwvw		
Kruskal-Wallis test: H ( 3, N= 2756) =787,0117 p =0,000		
	Valid N	Sum of Ranks
<b>Laag</b>	811	669375
<b>Hoog</b>	839	1606834
<b>Actief</b>	583	841533
<b>Passief</b>	523	681405

- (a) depr: dit is het construct depressie
- (b) Vvwv: dit is de variabele waarin de respondenten worden onderverdeelt in 4 groepen
- (c) (bmfOK2-final.STA): dit is de naam van de database

Bron:eigen berekening

De H-statistiek van 787.01 en de p-waarde van 0.00 vertellen ons dat er tussen de groepen statistische verschillen aanwezig zijn. Om de verschillen bloot te leggen wordt een beroep gedaan op een multiple comparisons test.

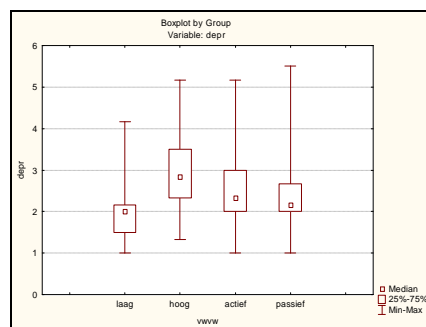
<sup>1</sup> Een alternatieve test zou de levene's test zijn. Het verschil tussen beide testen is dat de Levene met gemiddelde werkt, terwijl de brown-forsythe met de mediaan of getrimmede gemiddelde. (Brown M B and Forsythe A.B. ,1974) Ter controle werd eveneens de levene's test uitgevoerd. Beide testen kwamen echter tot hetzelfde besluit. In dit onderzoek wordt alleen de Brown Forsythe weergegeven.

Tabel 9: Onderlinge verschillen tussen de 4 groepen

Multiple Comparisons p values (2-tailed); depr (bmfrok2-final.STA) Independent (grouping) variable: vwvw Kruskal-Wallis test: H ( 3, N= 2756) =787,0117 p =0,000				
	<b>Laag</b> <b>R= 825,37</b>	<b>Hoog</b> <b>R=1915.2</b>	<b>Actief</b> <b>R=1443,5</b>	<b>Passief</b> <b>R=1302.9</b>
<b>Laag</b>		0,00	0,00	0,00
<b>Hoog</b>	0,00		0,00	0,00
<b>Actief</b>	0,00	0,00		0,02
<b>Passief</b>	0,00	0,00	0,02	

Bron: eigen berekening

Figuur 6: Box Whisker Plot (mediaan) van de 4 groepen op depressie



- (a) depr= het construct depressie
- (b) VVWV: dit is de variabele die een opdeling maakt naar de 4 groepen: laag (lage strain), hoog (hoge strain), actief (actieve groep), passief (de passieve groep)

Bron: eigen berekening

Uit bovenstaand blijkt dat alle groepen significant van elkaar verschillen qua niveau van depressiviteit. (alle waarde kleiner dan 0.05) Uit onder andere de Box Whisker plot is af te leiden dat de groep met veel taakeisen en weinig controlemogelijkheden de meeste depressieverschijnselen vertoont. (hoge strain groep) Daar waar de groep met weinig taakeisen en veel controlemogelijkheden hiervan de minste vertoont. (lage strain groep) De twee andere groepen bevinden zich qua depressiviteit tussen bovenstaande groepen. (actieve en de passieve groep)

### Conclusie i.v.m. hypothese

De strain-hypothese is met andere woorden van toepassing op depressie.

Deze werkwijze wordt herhaald om eventuele verschillen te identificeren van het ervaren van spanningen en slaapproblemen tussen de 4 groepen. Voor jobtevredenheid werd dit eveneens toegepast.

### Spanningen

Aan de twee voorwaarden voor het uitvoeren van een parametrische test is niet voldaan. De Brown-Forsythe test toont F-waarde van 25.66 en een p-waarde van 0.00. Het testen van de normaliteit levert geen bevestigend resultaat op. ( $p < 0.01$ )

Hierdoor was het noodzakelijk om gebruik te maken van de Kruskal-Wallis test.

De H-statistiek van 670.43 duidt op het bestaan van verschillen tussen de groepen met betrekking tot het optreden van spanningen. Na het uitvoeren van bijkomende testen komen we tot het volgende besluit: alle groepen verschillen statistisch van elkaar en verhouden zich als volgt tegenover elkaar:

De groep met veel taakeisen en weinig controlemogelijkheden ervaart de meeste spanningen. (hoge strain groep)  
De groep met weinig taakeisen en veel controlemogelijkheden heeft dan weer het minste last van spanningen. (lage strain groep)  
De twee andere groepen bevinden zich qua spanningen tussen bovenstaande groepen. (actieve en de passieve groep)

### Conclusie i.v.m. hypothese

Het strain-hypothese is geldig voor het optreden van spanningen

### Slaapproblemen

Analoog aan de twee voorgaande gevallen, is er geen sprake van gelijke varianties ( $F=18.89$   $p=0.00$ ) en normaliteit ( $p < 0.01$ ). Er wordt bijgevolg vertrokken van een Kruskal-Wallis test. ( $H=698.06$   $p=0.00$ )

Uiteindelijk komen we tot het volgende resultaat:

De groep met veel taakeisen en weinig controlemogelijkheden heeft de meeste problemen met slapen. (hoge strain groep)  
De groep met weinig taakeisen en veel controlemogelijkheden heeft dan weer het minst last van slaapproblemen. (lage strain groep)  
De twee andere groepen bevinden zich qua slaapproblemen tussen bovenstaande groepen. (actieve en de passieve groep)

### Conclusie i.v.m. hypothese

Het strain-hypothese is van toepassing op slaapproblemen

### Jobtevredenheid

Ook hier wordt er beroep gedaan op een Kruskal-Wallis test. (gelijke varianties voorwaarde:  $F=37.81$ ,  $p=0.00$  geen normaliteit=  $p < 0.01$ )

Analoog aan voorgaande scores de groepen bij jobtevredenheid ook anders ten opzichte van elkaar. ( $H=454.08$   $p=0.00$ )

De groep met veel eisen en weinig controlemogelijkheden is het minst tevreden over hun werk. (hoge strain groep)  
De groep met weinig eisen en veel controlemogelijkheden is dan weer het meest tevreden. (lage strain groep)  
De twee andere groepen bevinden zich qua werktevredenheid tussen bovenstaande groepen. (actieve en de passieve groep)



### Conclusie i.v.m. hypothese

Bij jobtevredenheid is de strain-hypothese geldig.

### 3.2.2 Wat is de rol van superieur- en medewerkersondersteuning bij verschillende strains?:

Superieur- en medewerkersondersteuning hebben een interactieve rol en een direct invloed op de verschillende strains.

Dit wordt getest aan de hand van regressieanalyse

Assumpties bij het uitvoeren van een regressieanalyse: (DE PELSMACKER P en VAN KENHOVE P,2002)

- causaliteit: in de regressie wordt een variabele aanzien als afhankelijk. De causaliteit kan echter niet door regressieanalyse worden vastgesteld, vandaar dat men beter van associatie spreekt.
- Lineariteit: meestal wordt bij regressieanalyse uitgegaan van een lineair verband deze kan echter ook niet-lineair zijn. Dit kan men nagaan door X uit te zetten in functie van Y.
- Het ontbreken van multicollineariteit<sup>1</sup>: dit treedt op wanneer variabelen hoog met elkaar correleren, waardoor de betrouwbaarheid wordt aangetast van de bekomen resultaten. Uit de correlatie-matrix is reeds gebleken dat de onafhankelijk variabelen niet uitzonderlijk hoog op elkaar correleren.
- Homoscedasticiteit<sup>2</sup>: de storingsterm van elke onafhankelijk variabele moet dezelfde variantie hebben.
- Voldoende aantal waarnemingen hebben. In deze database is aan deze voorwaarde voldaan.
- Minstens interval geschaalde variabelen: in principe hebben we hier te maken met ordinaal geschaalde variabelen, ik ga hier uit van assumption of equal appearing intervals.

### Regressie analyse voor het onderzoek over de rol van de verschillende variabelen

Tabel 10 : Verklaringskracht van de onafhankelijke variabelen .

Afhankelijke variabele	Multiple R	Multiple R <sup>2</sup>	Adjusted R <sup>2</sup>	F	p-waarde
Depressie	0,64	0,41	0,41	138,60	0,00
Spanningen	0,62	0,38	0,38	121,48	0,00
Slaapproblemen	0,62	0,38	0,38	121,22	0,00
Jobtevredenheid	0,63	0,40	0,39	128,43	0,00

BRON: eigen werk

<sup>1</sup> "Vaak wordt als vuistregel gesteld dat geen van de correlatiecoëfficienten tussen elk paar onafhankelijke variabelen de waarde 0.50 mag overschrijden." (De PELSMACKER P en VAN KENHOVE, P, 2002, blz 432)

<sup>2</sup> "Een plot van de gestandaardiseerde residuen op de Y-as (ZRESID) tegen de gestandiseerde voorspelde waarde (ZPRED) op de X-as. Als aan de assumpties van lineariteit en homoscedasticiteit is voldaan, zullen de punten in deze plot volstrekt willekeurig verdeeld zijn. De aanwezigheid van een bepaald patroon is een aanwijzing voor niet-lineaire regressie, voor heteroscedasticiteit of voor beide" spitswww.uvt.nl De plot vertoont een puntenwolk. Aan deze voorwaarden is met andere woorden voldaan.

Tabel 11: Resultaten regressie-analyse: p-waarden van onafhankelijke variabelen.

	<b>Depressie p-waarde</b>	<b>Spanningen p-waarde</b>	<b>Slaapproblemen p-waarde</b>	<b>Jobtevredenheid p-waarde</b>
<b>Intercept</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,01</b>	0,05
<b>Eisen</b>	<b>0,03</b>	<b>0,02</b>	0,49	0,12
<b>Steun SU</b>	0,69	0,83	0,41	0,18
<b>Steun MW</b>	0,33	<b>0,00</b>	<b>0,03</b>	0,27
<b>Controle</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>Eisen*steun SU</b>	0,35	0,07	<b>0,00</b>	0,74
<b>Eisen*steun MW</b>	0,29	<b>0,00</b>	0,10	0,67
<b>Steun SU*steun MW</b>	<b>0,02</b>	0,92	0,65	0,71
<b>Eisen*controle</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>Steun SU*controle</b>	0,11	0,39	0,45	<b>0,01</b>
<b>Steun MW*controle</b>	<b>0,01</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,04</b>
<b>Eisen*steun SU*steun MW</b>	<b>0,00</b>	0,08	<b>0,00</b>	0,07
<b>Eisen*steun SU*controle</b>	<b>0,05</b>	0,58	0,24	0,16
<b>Eisen*steun MW*controle</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	0,14
<b>Steun SU*steun MW*controle</b>	0,65	0,06	<b>0,03</b>	0,09

(a) steun SU= sociale ondersteuning van de superieur

(b) steun Mw= sociale ondersteuning van de medewerker

(c) eisen= taakeisen

BRON: eigen werk

De p-waarde in het vet aangeduid, wijzen er op dat de onafhankelijke variabele significant verschillend is van 0.

### Depressie

De 4 onafhankelijke variabelen en al hun interacties tot de 3<sup>de</sup> graad verklaren 41%<sup>1</sup> van de variantie rond het gemiddelde van het construct depressie. Niet alle onderzochte interacties zijn van belang ter verklaring van depressiviteit bij de respondenten.

Zo oefenen alleen taakeisen en controle een significante invloed uit op het optreden van depressie. De 2-interactie effecten taakeisen-controle; sociale ondersteuning van de medewerker-controle evenals sociale ondersteuning van superieur-sociale ondersteuning van medewerker spelen een rol bij de vorming van depressie. Er bestaan zelfs significante 3-interactie effecten: taakeisen- sociale van de ondersteuning superieur –sociale ondersteuning van de medewerker; taakeisen- sociale ondersteuning van de superieur –controle en tot slot taakeisen- sociale ondersteuning van de medewerker-controle.

<sup>1</sup> Het betreft hier de gecorrigeerde R<sup>2</sup>. In meervoudige regressie wordt vaak de gecorrigeerde R<sup>2</sup> berekend. Het is namelijk zo dat het toevoegen van variabelen de determinatiecoëfficiënt (R<sup>2</sup>) doet stijgen zonder dat dit betekenis vol is. ( DE PELSMACKER P en VAN KENHOVE P, 2002,423)

### Spanningen

De factoren en interacties verklaren een iets kleiner deel van de variantie rond het gemiddelde van het construct spanningen. De gecorrigeerde determinatiecoëfficiënt bedraagt 0.38. Op het optreden van spanning hebben zowel taakeisen, als sociale ondersteuning van de medewerker als controle een directe invloed. Voor de combinatie taakeisen- sociale ondersteuning van de medewerker; taakeisen-controle en sociale ondersteuning van de medewerker-controle is dit ook het geval. Er is slechts één 3-interactie effect significant: taakeisen- sociale ondersteuning van de medewerker-controle.

### Slaapproblemen

Voor slaapproblemen verklaren de onafhankelijke variabele ongeveer hetzelfde niveau van de variantie rond het gemiddelde van slaapproblemen namelijk 38%. De variabelen die bijdragen ter verklaring van de variantie zijn sociale ondersteuning van de medewerker, controle, de combinaties taakeisen-sociale ondersteuning van de superieur, taakeisen-controle, sociale ondersteuning van de medewerker en controle. Voor de 3-interactie termen zijn dit taakeisen- sociale ondersteuning van de medewerker-sociale ondersteuning van de superieur; taakeisen – controle-sociale ondersteuning van medewerker en als laatste de combinatie sociale ondersteuning van medewerker –sociale ondersteuning van de superieur-controle.

### Jobtevredenheid

Ook bij tevredenheid is de gecorrigeerde verklaringskracht niet veel verschillend van de andere strains namelijk 0.39. Maar in tegenstelling tot de voorgaande spelen er veel minder onafhankelijke factoren een significante rol. Enkel controle, taakeisen-controle, controle- sociale ondersteuning van de superieur en als laatste controle- sociale ondersteuning van de medewerker. Geen enkel 3- interactie combinatie is van belang.

Uit deze regressieanalyses kunnen we de rol van controle, van sociale ondersteuning van de superieur en van de medewerker bepalen. Onderstaande 3 tabellen vatten de de rol van deze 3 constructen samen:

Tabel 12 : Rol van superieur ondersteuning:

	jobtevredenheid	depressie	spanningen	slaapproblemen
<b>Hoofdeffect</b>	O	O	O	O
<b>2-interactie effect</b>				
steun SU-eisen	O	O	O	X
steun SU-controle	X	O	O	O
steun SU-soMW	O	X	O	O
<b>3-interactie effect</b>				
steun SU-eisen-controle	O	X	O	O
steun SU-eisen-steun MW	O	X	O	X
steun SU-controle-steun MW	O	O	O	X

- (a) steun SU= sociale ondersteuning van de superieur
- (b) steun MW= sociale ondersteuning van de medewerker
- (c) eisen=taakeisen

BRON: eigen werk

Sociale ondersteuning speelt op 7 van de onderzochte 28 relaties een rol bij de onderzochte strains.

Superieur ondersteuning heeft geen enkel direct effect op de verschillende strains. Het is zelfs zo dat deze vorm van ondersteuning geen invloed van enige betekenis uitoefent op spanningen. Het vertoont wel een 2-interactie effect met controle op de jobtevredenheid van de werknemer. Eveneens een 2-interactie effect met taakeisen op slaapproblemen. En dan nog één met sociale ondersteuning van de medewerker op depressie.

3-interactie effecten die van belang zijn, zijn sociale ondersteuning van de superieur-controle-sociale ondersteuning van de medewerker op slaapproblemen; sociale ondersteuning van de superieur- taakeisen - sociale ondersteuning van de medewerker op depressie en slaapproblemen. De laatste vorm van een 3-interactie effect, controle-taakeisen-ondersteuning superieur, heeft invloed op het voorkomen van depressie.

Tabel 13: Rol van medewerker ondersteuning:

	jobtevredenheid	Depressie	spanningen	slaapproblemen
<b>Hoofdeffect</b>	O	O	X	X
<b>2-interactie effect</b>				
steun MW-eisen	O	O	X	O
steun MW-controle	X	X	X	X
steun MW-steun SU	O	X	O	O
<b>3-interactie effect</b>				
steun MW-eisen-controle	O	X	X	X
steun MW-eisen-steun SU	O	X	O	X
steun MW-controle-steun SU	O	O	O	X

- (a) steun SU= sociale ondersteuning van de superieur
- (b) steun Mw= sociale ondersteuning van de medewerker
- (c) eisen= taakeisen

BRON: eigen werk

Medewerking ondersteuning speelt op 14 van de onderzochte 28 relaties een rol bij de onderzochte strains.

Medewerker ondersteuning vertoont directe effecten op spanningen en slaapproblemen. Het vertoont een 2-interactie effect met taakeisen op spanningen. Ook één met controle op alle 4 de onderzochte strains. Het effect sociale ondersteuning van de superieur- sociale ondersteuning van de medewerker had echter alleen een significante invloed op depressie.

Medewerker ondersteuning vertoont een 3-interactie effect met controle en sociale ondersteuning van de superieur op slaapproblemen. Medewerker ondersteuning vertoont eveneens een 3-interactie effect met taakeisen en controle op zowel depressie, spanningen en slaapproblemen. De laatste onderzochte combinatie, sociale ondersteun van de medewerker- taakeisen -sociale ondersteuning van de superieur, heeft invloed op depressie en slaapproblemen.

De hypothese dat superieur en medewerker ondersteuning een interactieve en een direct invloed uitoefenen op de verschillende strains dient verworpen te worden. Niet elke construct heeft zowel hoofd- als interactie-effecten op de strains.

### 3.2.3 Wat is de rol van controle bij verschillende strains?

Controle heeft een interactieve rol en een direct invloed op de verschillende strains.

Tabel 14: Rol van controle:

	jobtevredenheid	depressie	spanningen	slaapproblemen
<b>Hoofdeffect</b>	X	X	X	X
<b>2-interactie effect</b>				
Controle-eisen	X	X	X	X
Controle-steun MW	X	X	X	X
Controle-steun SU	X	O	O	O
<b>3-interactie effect</b>				
Controle-eisen-steun SU	O	X	O	O
Controle-eisen-steun MW	O	X	X	X
Controle-steun SU-steun MW	O	O	O	X

(a) steun SU= sociale ondersteuning van de superieur

(b) steun MW= sociale ondersteuning van de medewerker

(c) eisen= taakeisen

BRON: eigen werk

Controle speelt op 18 van de onderzochte 28 relaties een rol bij de onderzochte strains.

Controle heeft een directe invloed op alle onderzochte afhankelijke variabelen. (jobtevredenheid, depressie, spanning en slaapproblemen) Het heeft eveneens samen met hetzij taakeisen hetzij ondersteuning van de medewerker een invloed op al de strains. Het 2-interactie effect met sociale steun afkomstig van superieur heeft enkel invloed op de jobtevredenheid.

Controle heeft ook een 3-interactie effect met sociale ondersteuning van de medewerker en sociale ondersteuning van de superieur op slaapproblemen. Het effect samen met sociale ondersteuning van de medewerker en taakeisen oefent een invloed uit op zowel depressie, spanningen en slaapproblemen. Het laatste effect, controle-taakeisen- ondersteuning van de superieur, beïnvloedt enkel depressie.

De hypothese dat controle een interactieve rol en een direct invloed heeft op de verschillende strains., kan niet aanvaard worden. Niet elke construct heeft zowel hoofd- als interactie effecten op de strains.

### 3.2.4 Hoe is de ondersteuningsperceptie naargelang het geslacht,leeftijd, grootte van de onderneming, beroepsklasse en het al dan niet uitoefenen van een kaderfunctie?

- A Vrouwen ervaren meer sociale ondersteuning dan mannen van zowel hun medewerkers als hun superieur.
- B Er is geen verschil qua sociale ondersteuning van de medewerkers en superieur naargelang de leeftijd van de werknemers.
- C Personen die een kaderfunctie uitoefenen ontvangen meer sociale ondersteuning dan niet-kaderleden.
- D Hoe meer bezoldigden er tewerkgesteld zijn in uw organisatie, hoe minder sociale ondersteuning u zal ontvangen van uw superieur. U zal dan wel meer sociale ondersteuning ervaren van uw medewerker dan wanneer u in een organisatie werkt waar minder bezoldigden tewerkgesteld zijn.

#### Geslacht vs. sociale ondersteuning van de superieur

Aangezien de voorwaarden voor het uitvoeren van een parametrische test niet voldaan zijn (Kolmogorov-Smirnovtest:  $d= 0.092$   $p<0.1$  geen normaliteit, Brown-Forsythe  $F=0.48$   $p$ -waarde  $0.49$  wel gelijke varianties), dienen we over te gaan tot een niet-parametrische test. In dit geval de Mann-Whitney U Test.

Tabel 15: Mann-Whitney U test sociale ondersteuning superieur vs. geslacht

	Rank Sum vrouw	Rank Sum man	U	Z	p-level	Z adjusted	p-level adjusted	Valid N vrouw	Valid N man
steun SU	1878212	1920935	932211,5	-0,82	0,41	-0,83	0,41	1375	1381

(a) Steun SU= sociale ondersteuning van de superieur

BRON: eigen werk

Uit de  $p$ -waarde van test ( $p>0.05$ ) dient men te concluderen dat er geen verschil is in de ondersteuning dat mannen en vrouwen ontvangen van hun superieur.

#### Geslacht vs. sociale ondersteuning van medewerker

Aan de normaliteitvoorwaarde( $d=0.13$   $p<0.1$ ) en gelijke variantiesvoorwaarde ( $F=6.31$ ,  $p=0.01$ ) is niet voldaan.

We dienen bijgevolg over te gaan tot een niet-parametrische test. Namelijk de Mann-Whitney U test. Deze levert een  $p$ -waarde op van  $0.12$ . Wat zoveel wil zeggen dat mannen evenveel ondersteuning ervaren van hun medewerkers dan vrouwen

Hypothese 4A dat vrouwen meer sociale ondersteuning ontvangen dan mannen wordt dan ook weerlegt.

#### Leeftijd vs. sociale ondersteuning van de superieur

Ondanks dat er wel voldaan is aan de gelijke variantievoorwaarde, ( $F=0.92$  en  $p= 0.49$ ) dient er een niet-parametrische test uitgevoerd te worden. Er is namelijk geen sprake van een normale verdeling.( $d= 0.092$   $p<0.1$ )

Tabel 16: Kruskal-Wallis test leeftijd vs. sociale ondersteuning van de superieur

Kruskal-Wallis ANOVA by Ranks; steun SU (bmfrok2-final.STA) Independent (grouping) variable: leeftijd		
Kruskal-Wallis test: H ( 7, N= 2756) =12,64792 p =,0812		
LEEFTIJD (jaren)	Valid N	Sum of Ranks
<25	226	337729,5
25-29	293	396906,5
30-34	352	489641,0
35-39	448	602338,0
40-44	440	618859,5
45-49	358	499455,0
50-54	373	478279,5
55 en meer	266	375937,0

BRON: eigen werk

Uit de H-statistiek (12,65) en p-waarde (0,08) kunnen we besluiten dat er geen significante verschillen zijn qua sociale ondersteuning van de superieur tussen de verschillende leeftijdscategorieën.

#### Leeftijd vs. sociale ondersteuning van de medewerker

Omwille van het zich niet voordoen van de parametrische voorwaarden is het niet gepast een parametrische test uit te voeren. (geen normaliteit  $d=0.13$   $p<0.1$ ; wel gelijke varianties voorwaarde  $F=0.32$  en  $p=0.95$ )

Eveneens als voor sociale ondersteuning van de superieur is er ook geen verschil waarneembaar tussen de verschillende leeftijdscategorieën voor sociale ondersteuning afkomstig van de medewerker. ( $H=11.49$  en  $p=0.12$ )

Conclusie 4B: De stelling dat er geen verschillen qua sociale ondersteuning naargelang leeftijd van zowel van medewerkers en superieur bestaat, kunnen we bevestigen.

#### Kaderfunctie vs. sociale ondersteuning van de superieur

Ook hier werd een niet-parametrische test uitgevoerd ( geen normaliteit  $d= 0.092$   $p<0.1$ , wel gelijke varianties,  $F= 0.05$  en  $p=0.82$  )

De Mann-Whitney U test levert een Z-waarde op van 3,73 en een p-waarde van 0.00. Hieruit blijkt dat er een verschil is in de ervaring van sociale ondersteuning van hun superieuren tussen kaderleden en niet-kaderleden. De box whisker plot wijst uit dat kaderleden zo'n ondersteuning meer ervaren dan niet-kaderleden.

#### Kaderfunctie vs. sociale ondersteuning van de medewerker

Analoog aan het voorgaande wijzen testen uit dat kaderleden meer sociale ondersteuning van hun medewerkers ervaren dan niet-kaderleden. Zo is er geen normaliteit( $d=0.13$   $p<0.1$ ), maar wel gelijke varianties vastgesteld. ( $F=0.07$  en  $p$  0.80). De Box Whisker plot en de p-waarde van 0.03 ( $Z=2.14$ ) van de Mann-Whitney U test wijzen uit dat kaderleden hoger scoren op sociale ondersteuning van de superieur dan niet-kaderleden.

Conclusie hypothese 4C: we kunnen de hypothese aanvaarden. Het is inderdaad zo dat kaderleden meer sociale ondersteuning ervaren dan niet-kaderleden.

Aantal bezoldigden vs. sociale ondersteuning van de superieur

Aan de voorwaarde van gelijke varianties ( $F=0.88$  en  $p=0.54$ ) is voldaan, doch aan de normaliteit is niet voldaan ( $d= 0.092$   $p<0.1$  ). Er mag bijgevolg geen parametrische test uitgevoerd worden.

Tabel 17:Kruskal-Wallis test aantal bezoldigden vs. sociale ondersteuning van de superieur

Kruskal-Wallis ANOVA by Ranks; steun SU (bmfrok2-final.STA) Independent (grouping) variable: bezoldigden		
Kruskal-Wallis test: $H(8, N=2756) = 35,70952$ $p = ,0000$		
<b>Aantal bezoldigden op de plaats waar je tewerkgesteld bent</b>	<b>Valid N</b>	<b>Sum of Ranks</b>
<b>Niet ingevuld</b>	7	8516,0
<b>1-9</b>	577	882697,5
<b>10-49</b>	598	805569,5
<b>50-99</b>	307	417732,0
<b>100-249</b>	346	430506,5
<b>250-499</b>	223	291056,0
<b>500-999</b>	179	236624,0
<b>1000-4999</b>	276	392045,5
<b>5000 en meer</b>	243	334399,0

BRON:eigen werk

De test statistiek van de Kruskal-Wallis ( $H=35.71$   $p=0.00$ ) toont aan dat er onderlinge verschillen zijn tussen de verschillende categorieën van het aantal bezoldigden op de plaats waar je tewerkgesteld bent. Uit de multiple comparisons gegevens en de Box Whisker plot komen we tot volgende conclusies:

Indien de plaats waarin je als respondent tewerkgesteld bent, bestaat uit 1 tot 9 bezoldigden dan ervaar je meer ondersteuning van de superieur dan wanneer je gevestigd zou zijn op een plaats waar 10 tot 49 of tussen de 100 en 499 bezoldigden werken. In deze drie andere categorieën wordt minder ondersteuning van de superieur ervaren dan op een plaats met 1 tot 9 bezoldigden.

Aantal bezoldigden vs. sociale ondersteuning van de medewerker

Noch aan voorwaarde van normaliteit ( $d=0.13$   $p<0.1$ ), noch aan de gelijke varianties voorwaarde ( $F=2.36$  en  $p=0.02$ ) is voldaan. Daarom werd er besloten om een niet-parametrisch test uit te voeren namelijk de Kruskal-Wallis test

Hieruit blijkt dat er geen verschil in ondersteuning van medewerker naargelang de grootte van het bedrijf waar men tewerkgesteld is. ( $H=13.65$   $p=0.09$ )



Conclusie hypothese 4D: niet aanvaarden. Dat er een verschil zou zijn in de ervaring van sociale ondersteuning van de medewerker wordt niet bevestigd in dit onderzoek.

### 3.2.5 Hoe is de controleperceptie naargelang het geslacht,leeftijd, grootte van onderneming en het al dan niet uitoefenen van een kaderfunctie?

- A Mannen krijgen meer controle over hun werk dan vrouwen
- B Hoe ouder, hoe meer controle men verwerft over het werk.
- C Kaderleden krijgen meer controle over hun werk dan niet-kaderleden
- D Er is geen verschil qua controle over het werk die werknemers ervaren naargelang de grootte van de onderneming waarin ze tewerkgesteld zijn.

#### Geslacht vs. controle

Ook hier zijn aan de voorwaarden voor het uitvoeren van parametrische testen niet voldaan. (geen normaliteit:  $d=0.068$   $p<0.1$  wel gelijke varianties  $F(1,df)=0.17$  en  $p=0.68$ )

Uit de Mann-Whitney U test ( $Z=-0.40$  en  $p=0.69$ ) blijkt dat mannen en vrouwen controle op dezelfde manier ervaren.

Conclusie 5A: de hypothese dat mannen meer controle ervaren dient verworpen te worden.

#### Leeftijd vs. controle

Uit onderzoek bleek dat er wel degelijk een verschil aanwezig is tussen de verschillende leeftijdscategorieën bij het ervaren van controle (Normaliteit:niet ok  $d=0.068$   $p<0.1$ ; gelijke variantiesvoorwaarde: ok  $F=1.06$  en  $p=0.38$  ; Kruskal-Wallis  $H=16.16$   $p=0,02$ )

Het verschil situeert zich bij de leeftijdscategorieën 55+ en 50-54. 55+ ervaren meer controle dan 50-54 jarigen.

Hypothese 5B die stelt dat hoe ouder men is, hoe meer controle men verwerft, kan niet voor 100% bevestigd worden.

#### Kaderleden vs. controle

De Kolmogorov-Smirnovtest weerlegt het vermoeden van normaliteit ( $d=0.068$   $p<0.1$ ). De Brown-Forsythe test bevestigt wel de gelijke varianties assumptie  $F(1,df)=1.89$  en  $p=0.17$ . Daar aan de voorwaarde van normaliteit niet voldaan is, wordt de niet-parametrische Mann-Whitney U test uitgevoerd. Uit de Z- en p-waarde (respectievelijk 6.66 en 0,00) blijkt dat er een verschil bestaat tussen kaderleden en niet- kaderleden. Een bijkomende test wees uit dat kaderleden meer controle ervaren dan niet-kaderleden.

Conclusie hypothese 5C: we kunnen de hypothese aannemen. Kaderleden ervaren meer controle dan niet - kaderleden.

### Grootte bedrijf vs. controle

Na het testen van de voorwaarden wordt een niet-parametrische test uitgevoerd. (normaliteit  $d=0.068$   $p<0.1$ ; gelijke varianties  $F=0.73$  en  $p=0.67$ )

De Kruskal-Wallis test levert een H-statistiek op van 30.33 en een p-waarde van 0.00. Er zijn m.a.w verschillen tussen de verschillende categorieën. Uit bijkomend onderzoek blijkt dat respondenten tewerkgesteld in organisaties met tussen de 1 en de 9 bezoldigden, meer controle ervaren dan die tewerkgesteld in organisaties met tussen de 10-249 en tussen de 500-999 bezoldigden.

Conclusie: hypothese 5D dient verworpen te worden. Er is wel degelijk verschil in controle naargelang het aantal bezoldigden in de organisatie waarin je actief bent.

### 3.2.6 Hoe is de werkstressperceptie naargelang het geslacht,leeftijd, grootte van onderneming en het al dan niet uitoefenen van een kaderfunctie?

- A Vrouwen ervaren minder werkstress dan mannen
- B Alle leeftijdscategorieën hebben een gelijkaardig niveau van werkstress
- C Kaderleden ervaren meer werkstress dan niet-kaderleden
- D Hoe meer bezoldigden uw onderneming telt, hoe meer werkstress er zal zijn.

### Geslacht vs. werkstress

Mannen ervaren hetzelfde niveau van werkstress dan vrouwen. Tot dit besluit komen we na het uitvoeren van o. a een Mann-Whitney U test. ( $Z=1.48$  en  $p=0.14$ )

Conclusie 6A: we dienen deze hypothese dat mannen meer controle ervaren dan ook te verwerpen

### Leeftijd vs. werkstress

Normaliteit niet ok ( $d=0.20$   $p<0.01$ )

Gelijke varianties: wel ok ( $F= 1.08$  en  $p=0.37$ )

We dienen dus een niet-parametrische test uit te voeren.

Uit de p-waarde(0.34) van de Kruskal-Wallis test dient besloten te worden dat er geen verschil qua werkstress naargelang de leeftijd is.

Hypothese 6B kunnen we aanvaarden. Er is geen verschil in werkstress tussen de verschillende leeftijdscategorieën.

### Kaderleden vs. werkstress

Ook om deze hypothese te testen wordt er een beroep gedaan op een Mann-Whitney U test. (normaliteit  $d=0.20$   $p<0.01$ ; gelijke varianties:  $F(1,df)=1.79$  en  $p=0.18$ ) Deze test ( $Z=-0.51$   $p=0.61$ ) legt geen verschil bloot tussen beide categorieën.

Kaderleden en niet-kaderleden ervaren hetzelfde niveau van werkstress.

Ook deze hypothese (6C) dient bijgevolg verworpen te worden. Kaderleden ervaren niet meer werkstress dan niet -kaderleden.

#### Grootte bedrijf vs. werkstress

Respondenten die tewerkgesteld zijn in een bedrijf waar 1 tot 9 bezoldigden actief zijn, ervaren minder werkstress dan respondenten die tewerkgesteld zijn in bedrijven waar er tussen de 10-49 en tussen de 250-499 actief zijn. Respondenten die werken in bedrijven waar er 5000 en meer actief zijn, ervaren minder werkstress dan diegene in bedrijven met het aantal bezoldigden tussen de 10 en de 49. Tot deze bevindingen komen we na het uitvoeren van alweer een niet-parametrische test (Normaliteit:  $d=0.20$   $p<0.01$ , gelijke variantie voorwaarde  $F=1.41$  en  $p= 0.19$ ; Kruskal-Wallis H statistiek 28.56 en  $p= 0,00$ .)

Conclusie hypothese 6D: het is niet zo dat hoe meer bezoldigden uw onderneming telt, hoe meer werkstress er ervaren wordt. De hypothese dient dan ook verworpen te worden.

### **3.3 Voorgaande studies**

Over dit onderzoek kunnen we alvast besluiten dat ze in lijn ligt met voorgaande studies. Ook daar werden er geen consistent patroon teruggevonden over de invloed van controle en sociale ondersteuning op strains. Het enige waarover men zo goed als eens is, is dat mannen meer controle hebben dan vrouwen. In dit onderzoek werd dit echter tegengesproken.

Hieronder worden enkele resultaten van recente onderzoeken vergeleken met deze bevindingen.

#### Resultaten vergelijken met voorgaande studies

Tabel 18: voorgaande studies:

nr	WIE	Jaar	Populatie:aantal	Populatie: specificatie
1	DE LANGE A. H. et al.	2004	668	Nederlandse werknemers
2	O'DRISCOLL M P en BEEHR T A	2000	236	VS- en Nieuw-Zeelandse werknemers
3	SEARLE B et al.	2000	60	Psychologie studenten
4	PELFRENE E. et al	2001	21 419	Werknemers uit Belgische ondernemingen
5	LI J et al.	2004	774	Chinese gezondheidszorg werknemers
6	BÜSSING A.	1999	123	Hoogoven werknemers
7	JIMMIESON N.L.	2000	100	Klantendienst vertegenwoordigers
8	JONES M C et al	2005	434	Nieuwe gezondheidswerknemers
9	SANNE B et al	2005	5562	–
10	DE SMET P et al	2005	34 972	–
11	WALLACE J E	2005	1201	Advocaten
12	SJÖGREN E et al	2006	4086	Publieke gezondheidzorgers

13	VEZINA M et al	2004	16950	–
14	KITTEL F en LEYNEN F	2003	128	Belgische secundaire onderwijzers
15	CALNAN M et al	2004	4135	Zuid- Engelse werknemers
16	MUHONEN T. AND TORKELOSON E.	2003	279	Werknemers in een Zweeds telecom bedrijf
17	BURKE R.J.	2002	492	Afgestudeerden aan een Universiteit van Canada

BRON eigen werk

Welke effecten werden teruggevonden:

Directe effecten

Controle op jobtevredenheid: 6/7 ( 1<sup>1</sup>,2,3,6,7,8,14)

Controle op depressie: 2/3 (1,9,11)

Superieur ondersteuning op jobtevredenheid 0/1 (1)

Superieur ondersteuning op depressie: 0/1 (1)

Medewerker ondersteuning op depressie:0/1(11)

Ook hier werd het directe effect van controle op jobtevredenheid en op depressie teruggevonden.

De andere drie directe effecten werden net als in vorige studies ook niet teruggevonden.

Interactie effecten

Controle-eisen op jobtevredenheid. 0/1( 3)

Medewerker ondersteuning-taakeisen op depressie: 1/1 (11)

Controle-taakeisen op depressie: 0/1(11)

Bovenstaande resultaten zijn niet in overeenstemming met deze studie.

Geslacht

Controle: mannen meer 7/7 (4,5,9,10,12,13, 16)

Superieur ondersteuning: geen verschil 3/3 (4,5,15)

Medewerker ondersteuning: geen verschil 3/3 (4,5,15)

Strain/stress vrouwen meer 3/3 (10,12,17)

In tegenstelling tot 7 recente studies vonden we geen verschil in controlemogelijkheden bij mannen en vrouwen.

Dit was eveneens het geval voor sociale ondersteuning van de superieur en de medewerker. Dit was echter wel in lijn met de andere 3 studies.

---

<sup>1</sup> de getallen verwijzen naar de studienummer zoals die weergegeven is in de tabel voorgaande studies.

### Leeftijd

Controle stijgt met leeftijd ( onderzocht 35-59) (10) minder controle naarmate men ouder wordt(13)

Superieur ondersteuning 35-49=50-59 (4)

Mewerkerondersteuning 35-49=50-59(4)

Strain 35-49>50-59 (4)

Ook hier werd er geen verschil terug gevonden qua ondersteuning tussen de leeftijdscategorieën 35-49 en 50-59. Voor controle werd er wel een verschil terug gevonden. 55+ ervaren meer controle dan 50-54 jarigen.

### Niveau functie

Minder controle voor minder gekwalificeerde beroepen (10)

Meer controle bij professioneel management en administratief werk (15)

Kaderleden ervaren meer controle dan niet-kaderleden, dit is in lijn met vorige bevindingen. Daar was er wel geen sprake van kaderleden en niet-kaderleden, toch mag er gesteld worden dat een kaderfunctie hoger gekwalificeerd wordt dan een niet-kaderfunctie.

### strain hypothese:

Uit de resultaten afgeleid van een vergelijkende studie uitgevoerd door Van der Doef en Maes van 63 studies uitgevoerd tussen 1979 en 1997 kon je volgende gegevens halen met betrekking tot de strain hypothese. Jobtevredenheid: in 18 van de onderzochte 30 gevallen werd de strain hypothese vastgesteld. Voor depressie werd dit in 7 van de onderzochte 12 studies teruggevonden.

In deze studie werd strain-hypothese in alle 4 de onderzochte gevallen teruggevonden. Ze was van toepassing op jobtevredenheid, spanningen, depressie en slaapproblemen.

## **4 BESLUIT**

### **4.1 Samenvatting resultaten**

Wat kunnen we nu besluiten over de rol van sociale ondersteuning en controle bij het optreden van stress. En hoe worden deze ervaren door de respondenten? Stress werd in deze studie gemeten aan de hand van tevredenheid, depressie, slaapproblemen en spanningen.

Superieur ondersteuning heeft in slechts 7 van 28 onderzochte relaties enig invloed op de onderzochte strains. Het heeft geen hoofdeffect, drie 2-interactie effecten en vier 3-interactie effecten.

Medewerker ondersteuning heeft 14 significante effecten: twee hoofdeffecten, zes 2-interactie effecten en nog eens zes 3-interactie effecten. Controle kende de meeste invloed op de strains: vier hoofdeffecten, negen 2-interactie effecten en vijf 3-interactie effecten. Dit maakt een totaal van 18.

Er is meer eensgezindheid over de strain-hypothese van Karasek. Deze was van toepassing op alle 4 de onderzochte strains. Mensen met een job met weinig controlemogelijkheden en veel taakeisen zijn het minst tevreden over hun werk, hebben meer last van spanningen en slaapproblemen. Ze voelen zich ook meer gedeprimeerd dan anderen.

Over de perceptie van controle, superieur en medewerker ondersteuning kunnen we het volgende concluderen: Mannen en vrouwen ervaren eenzelfde niveau van controle, werkstress, sociale ondersteuning van de medewerker en superieur.

Er is tevens geen verschil tussen de verschillende leeftijdscategorieën in enerzijds sociale ondersteuning van de medewerker en anderzijds sociale ondersteuning van de superieur. Voor controlemogelijkheden is er wel een verschil naar voren gekomen: 55-plussers ervaren meer controle dan de respondenten tussen de 50 en de 54 jaar. Qua niveau van werkstress worden dan weer geen verschillen vastgesteld.

Kaderleden ervaren meer sociale ondersteuning en controle dan niet-kaderleden. Voor werkstress is er geen verschil waargenomen.

Het aantal bezoldigden in een organisatie is geen factor dat verantwoordelijk is voor het optreden van verschillen in de ervaring van sociale ondersteuning van de medewerker. Voor het ervaren van controle, sociale ondersteuning van de superieur en werkstress is dit wel het geval: de respondenten in organisaties met 1 tot 9 bezoldigden ervaren meer controle dan diegene tewerkgesteld in organisaties tussen de 10-249 en tussen de 500-999 bezoldigden. Indien de plaats waarin je als respondent tewerkgesteld bent, bestaat uit 1 tot 9 bezoldigden dan ervaar je meer ondersteuning van de superieur dan wanneer je gevestigd zou zijn op een plaats waar 10 tot 49 of tussen de 100 en 499 bezoldigden werken. Respondenten die in een bedrijf waar 1 tot 9 bezoldigden actief zijn, ervaren minder werkstress dan in die bedrijven waar je er tussen de 10-49 en tussen de 250-499 in terug vindt. Daar waar er 5000 en meer zijn, is eveneens minder werkstress dan in de bedrijven die tussen de 10 en de 49 werknemers tewerkstellen.

#### **4.2 Veralgemeenbaarheid/beperkingen en opmerkingen**

Deze resultaten dienen wel met voorzichtigheid geïnterpreteerd te worden zo is de data op een subjectieve manier gekomen. De respondenten dienden zelf hun mening kenbaar te maken. Hierdoor hebben we geen 100% juist beeld over de arbeidssituatie van de respondenten. De taakeisen en controle die mensen werkelijk hebben, kunnen afwijken van het beeld dat de werknemers hier zelf over gevormd hebben. De resultaten slaan m.a.w. niet op de werkelijke arbeidssituatie in Frankrijk. Dit vormt echter geen beperking in dit onderzoek. Hier peilen we naar de perceptie van de respondenten.

Ook hebben we hier te maken met kwantitatieve data: dit heeft als voordeel dat de relatie tussen verschillende variabelen gemeten over een groot aantal respondenten kunnen worden bepaald. Als nadeel heeft dat het niet toelaat het waarom van relatie bloot te leggen.

De opgestelde regressievergelijkingen hadden niet tot doel een zo goed mogelijke verklaring te geven voor het optreden van de verschillende strains. We zijn er ons van bewust dat andere factoren een rol spelen in het optreden van de strains. In de literatuur wordt nu sterk de nadruk gelegd op persoonlijkheidskenmerken. In dit onderzoek werden constructen gevormd. Uit deel 1 is reeds gebleken dat er geen eenduidig bestaat omtrent de definitie, meting en beschrijving van deze. Deze studie heeft niet de bedoeling om dit probleem op te lossen. Eventuele kritieken op de vorming van latente variabelen zijn dan ook niet te vermijden.

Zowel de strains als de stressoren als de potentiële interactievariabelen werden op één tijdstip gemeten. Eventuele tijdsaspecten werden hier buiten beschouwing gelaten.

### **4.3 Aanbevelingen**

Tot slot nog enkele aanbevelingen voor toekomstig onderzoek. Naast het opdelen van sociale ondersteuning dient ook de beslissingsruimte/jobcontrole opgesplitst te worden. Hetzelfde geldt voor taakeisen. Zowel de causale, omgekeerde en wederkerige causale relatie dient onderzocht te worden tussen verschillende stressoren en strains. Traditioneel worden stressoren, buffers en strains op hetzelfde moment gemeten. Eventuele tijdseffecten worden niet onderzocht. Deze kunnen nochtans nuttige informatie verschaffen. Ook wordt de mogelijkheid dat controle en ondersteuning ook een aanpassingsstrategie kan zijn tot op heden weinig onderzocht. Tot slot kan het voor het testen van het job strain model het nuttig zijn om andere factoren bij analyse te betrekken in het bijzonder door rekening te houden met persoonlijkheidskenmerken. Een ander optie is stressoren toe te voegen aan het model.

Het doel van dit onderzoek was een beeld te krijgen over stress. Wie heeft dit, waar treedt dit voornamelijk op, hebben bepaalde factoren hierop een invloed of niet. Deze kennis diende verworven te worden met het oog op de bestrijding van stress in organisaties. Deze analyse kunnen we situeren in de probleemanalyse. De volgende stap is op basis van deze gegevens maatregelen te gaan implementeren met het oog op verbetering of behoud van de huidige al dan niet stresserende werksituatie.

## **ALGEMEEN BESLUIT**

Het woord stress bestaat reeds enkele eeuwen, toch is er tot op vandaag geen éénduidige definitie van stress terug te vinden in de literatuur. Stress wordt immers in verschillende disciplines bestudeerd. Er zijn drie stromingen van stressdefinities ontwikkeld. Stress als respons, als stimulus en als proces (COOPER C.L., DEWE J.D., O' DRISCOLL M.J., 2001). Vandaag is de meest gehanteerde een proces gedefinieerde definitie. Volgens Lazarus (1966) treedt stress op wanneer het individu niet opgewassen is tegen de eisen die de situatie stelt.

Toch wordt stress nog al te vaak aanzien als iets negatiefs. Stress is ongezond, stress werkt verlamdend zijn vaak gehoorde uitspraken. Dat stress ook positieve kanten heeft, wordt vaak over het hoofd gezien. Zo kan stress ervoor zorgen dat je net dat beetje meer kan, dat je meer gefocust bent. (COMPERNOLLE T., 1993)

Analoog aan stress is ook werkstress niet te omschrijven in één allesomvattende definitie. De meeste werkstressdefinities verwijzen wel naar het negatieve van stress. Zo wordt er in de CAO nr 72 verwezen naar "door een groep van werknemers als negatief ervaren toestand", de definitie gehanteerd door NIOSH heeft het over "negatieve fysieke en emotionele reacties".

Als startpunt van de studie omtrent werkstress kan volgens Cooper en Payne 1946 genomen. Dit is het tijdstip waarop Hans Selye de theorie van het algemeen aanpassingssyndroom ontwikkelde. Hierin wordt verwezen naar verschillende fasen die een individu doorloopt in stresserende situaties. Bij arbeiders werd werkstress pas in de jaren 80 een vaak gehoorde term. Werkstress stond voor hen voor de jaren 80 die geassocieerd worden met overnames, fusies en privatiseringen. Later werd het duidelijk dat werkstress niet beperkt bleef tot de jaren 80. Ook daarna werd en wordt het nog altijd vastgesteld.

Het blijvend karakter heeft er toe geleid dat men werkstress niet zomaar kan blijven negeren. De vraag die men zich kan stellen is waarom men stress op het werk moet aanpakken. Zitten er in de argumenten die sommige managers aanhalen dan geen grond van waarheid? (DANIELS K., 1996) Zij stellen namelijk dat werknemers die stress ondervinden altijd vrij zijn om de organisatie te verlaten. Ze worden ook beter betaald. Werknemers kiezen m.a.w. voor het ervaren van stress, het hoeft dan ook niet bestreden te worden. Andere vrezen dat een eventuele bestrijding van stress alleen zal leiden tot het blootleggen van andere problemen in de organisatie.

Deze argumenten dienen echter af gewogen te worden met volgende 4 redenen aangehaald door Kompier en Marcelissen vóór de bestrijding van stress op het werk.

1. omdat het bij wet verplicht is
2. omwille van de bedrijfskosten die het met zich meebrengt
3. omwille van de gezondheid van de werknemer
4. omdat er aanwijzingen zijn dat stress op het werk in de toekomst zal toenemen

De wet die de hele problematiek rond stress op het werk regelt, is de welzijnswet van 4 augustus 1996. Het beleid ter voorkoming van stress is verder uitgewerkt in het CAO nr 72 van 1999. Ook wordt er in sectorakkoorden aandacht aan geschonken.



Stress op het werk betekent kosten. Kosten voor de organisatie, voor het individu en zelfs voor het hele land. De kosten hebben onder andere betrekking op ziekteverzuim, vervroegde uittrekking en lagere productiviteit. Een studie van de SERV van enkele jaren geleden kwam op een bedrag van 2 miljard euro kosten voor Vlaanderen. Stress kan eveneens medeoorzaak zijn van allerlei gezondheidsproblemen: hartkwalen, darmaandoeningen, ongevallen en depressie zijn maar enkele van een hele lijst die opgesomd kan worden. De vierde reden dat stress zou toenemen is het minst overtuigend.

Weten dat stress dient aangepakt te worden is één zaak maar hoe moet men dit dan gaan verwezenlijken? Alvorens hierop een antwoord te kunnen geven moet men als organisatie inzicht verwerven in de oorzaken en uitingsvormen van stress, in de literatuur wordt er verwezen naar stressoren en strains. Compernelle definieert een stressor of stresssituatie als “ alles wat het sociaal, psychisch en lichamelijk evenwicht verstoort of bedreigt wanneer we de betreffende situatie niet kunnen negeren of routinematig opvangen” (COMPERNOLLE T, 1993, blz.14) Onder deze benamingen kunnen heel wat zaken vallen bv vuil werk moeten opknappen en het niet beschikken over een goede technische uitrusting. Stressoren kunnen op verschillende manier geclassificeerd worden één ervan is als acuut of chronisch. De omgevingsstressoren kunnen volgens Cartwright en Cooper (1997) dan weer opgedeeld worden in 6 groepen: intrinsieke arbeidsfactoren, rol in de organisatie, loopbaanontwikkeling, arbeidsverhoudingen, structuur en klimaat binnen de organisatie en tot slot de interface werk-privé.

Analoog aan stressor is strain ook een breed begrip. Er wordt onder verstaan de negatieve gevolgen van stresserende werkomgeving. (BARKSKY,2004) Werkstress kan zich uiten op verschillende manieren, ten eerste als een emotionele reactie bv het angstverschijnselen. Ten tweede uit het zich door ons gedrag, we gaan meer roken. Ten derde kan een fysiologische reactie optreden, bv een verhoogde bloeddruk. Tot slot kunnen deze verschillende reacties ook nog eens een invloed hebben op de gezondheid van een individu.

Volgens sommige onderzoekers moeten de stressoren niet het startpunt vormen bij de bestudering van werkstress. Een stressor treedt namelijk niet zomaar op. Men moet de onderliggende factoren trachten te achterhalen. Indien men dit allemaal weet kan men nog altijd geen uitspraken doen over de eventuele gevolgen voor het individu.

Zo zal op de stressor werkeisen, niet iedereen op dezelfde manier reageren. Iedereen zal op zijn manier trachten om iets van controle te verwerven. Individuele verschillen moeten eveneens in rekening gebracht worden in onderzoek.

Doordat er zoveel factoren een rol kunnen spelen bij het optreden van stress en stress zich daarenboven op verschillende manieren kan uiten, is het geen gemakkelijke taak om tot een effectieve bestrijding van stress te komen. Tot mag men stellen dat enige inzicht in dit alles cruciaal zal zijn.

Ondanks de complexiteit zijn er verschillende stappen die een organisatie zal doorlopen om tot een bestrijding van stress te komen. Eén stappenplan komt van Kompier en Marcelissen: stap 1: voorbereiding en de signalering; stap 2: de probleemanalyse; stap 3: de keuze van de maatregelen; stap 4: de uitvoering van de maatregelen en tot slot stap 5: de evaluatie.

Op de probleem-analyse wordt dieper ingegaan. Er wordt een beroep gedaan op het job-strain model van Karasek (1979) en haar uitbreiding. Dit model is één van de basismodellen dat tot op vandaag gebruikt wordt voor de bestudering van stress. De grote kracht van dit model is haar simpliciteit.

Dit model heeft twee basishypothesen (KARASEK, R.A. en THEORELL T., 1990):

1. de strain- hypothese:

de meeste afkerige reacties van psychologische strain en fysieke gezondheidsproblemen zijn te verwachten in jobs waar de combinatie van veel psychologische eisen met weinig controle voorkomt. (hoge strain jobs)

2. de 'learning'- hypothese:

jobs waar eisen gesteld worden en veel controle over het werk is, leiden voor de werknemer tot het meer willen leren, een verhoogde motivatie en de ontwikkeling van vaardigheden. (actief)

In de eerste hypothese wordt er verwezen naar hoge strain jobs. Dit is een van de 4 groepen die Karasek onderscheid in zijn model:

Hoge strain jobs of jobs met veel spanning bevinden zich in de groep van beroepen waar de werknemers weinig beslissingsvrijheid hebben over de uitoefening van hun job. Dit echter in combinatie met hoge taakeisen die gesteld worden.

De lage strain groep brengt jobs onder die veel beslissingsvrijheid hebben en waar weinig taakeisen gesteld worden.

Dan is er nog de actieve en de passieve groep: de actieve groep kent een hoge mate van beslissingsvrijheid én een hoge mate van taakeisen. De passieve groep heeft betrekking op jobs met weinig beslissingsvrijheid en weinig taakeisen.

Afhankelijk van de groep doet het model voorspellingen over het individu. De hoogste kans op stressverschijnselen is terug te vinden in de hoge strain groep. De actieve groep zou te kampen met een hoogstressniveau maar zou eveneens heel sociaal actief zijn. De passieve groep kenmerkt zich door verveling en passiviteit. Tot slot is de lage strain groep, deze groep zou het minste last hebben van stress. Ze zouden gelukkiger en gezonder moeten zijn dan de andere drie groepen.

De groepen dienen gevormd worden door een combinatie te nemen van twee factoren. Combinatie kan op twee manieren geïnterpreteerd worden. Als additief of interactief. Beide interpretaties komen voor in de literatuur. Karasek heeft de strain hypothese verfijnd door te stellen dat controle het mogelijke negatieve effect kan bufferen van hoge werkeisen op het welzijn en de gezondheid van het individu. Dit is de zogenaamde buffer-hypothese. Hier wordt impliciet verwezen naar het interactieve effect van controle.

Het oorspronkelijk twee-dimensioneel model van Karasek dateert van eind de jaren 70. Het is dan ook geen verrassing dat dit model niet overleefd is. De grootste aanpassing die aan het model ondergaan heeft, is de toevoeging van een derde dimensie: sociale ondersteuning van de superior en collega's. Dit model kreeg de benaming job demands-control-support model. Hierin wordt gesteld dat de meeste werkstress terug te vinden bij jobs waar veel psychologische taakeisen gesteld worden, weinig controlemogelijkheden aanwezig zijn en weinig sociale ondersteuning terug te vinden is. (KARASEK R.A. and THEORELL T., 1990)

Om het model te kunnen testen hebben Karasek en zijn collega's een vragenlijst gepubliceerd. De zogenaamde job-content questionnaire stelt onderzoekers in staat om o.a. de constructen beslissingsvrijheid, psychologische eisen en fysieke werklast te meten. Ze hebben eveneens beroepsklassentabellen openbaar gemaakt. Deze tabellen brengen beroepen onder in één van de 4 groepen. (KARASEK R.A., 1985) Deze tabellen evolueerden met de tijd.

Vele jaren van onderzoek naar dit model heeft heel wat kritieken en aanbevelingen ten aanzien van dit model opgeleverd. Hieronder wordt een kort overzicht gegeven van aangehaalde opmerkingen door verschillende onderzoekers:

*Kritiek op de constructen*

- Het construct (job)controle is niet goed ontwikkeld. Het is een veel te breed concept (GANSTER,1995)
- Het construct taakeisen is eveneens niet goed ontwikkeld. Dit zou te eenzijdig en door een te beperkt aantal items gemeten worden in de vragenlijst. (KRISTENSEN en BORG, 2001)
- Andere bekritisieren de dubbelzinnigheid van beide factoren. Verschillende interpretaties zijn mogelijk wat de sterkte van het model ondermijnt. (RADMACHER en SHERIDAN,1995)

*Kritiek op de combinatie van taakeisen en controle*

- Het model spreekt over de combinatie van eisen en controle. Het is onduidelijk of het hier gaat over een additieve dan wel een interactieve combinatie.

*Kritiek op de strains*

- Oorspronkelijk werd het model ontwikkeld om toegepast te worden op mentale, psychologische gevolgen zoals bv depressie. Later werden er ook fysieke gevolgen aan toegevoegd. Vandaag is op te merken dat het model op zowat alles kan en wordt toegepast bv adrenaline. (MEIJMAN et al., 1995) Ik stel me dan ook de vraag of het niet terug vinden van het model op alternatieve gevolgen een bewijs vormt voor de zwakte van zo'n model.

*Kritiek op het model in haar geheel*

- De bruikbaarheid van het model in alle sectoren wordt in twijfel getrokken (MATTHEWS et al., 1998)
- Het model heeft enkel aandacht voor de relatie werk dat invloed uitoefent op het welzijn van het individu. De omgekeerde relatie evenals de wederkerige relatie wordt niet in het model betrokken. Dat de bv de gemoedstoestand een individu een weerslag gaat hebben op het werk klinkt niet onlogisch. (ZAPH D, 1996)
- Doordat het model niet altijd een weergave is van de realiteit, gaan er steeds meer stemmen op om het model uit te breiden. Uit te breiden door rekening te gaan houden met onder andere persoonlijkheidskenmerken en bijkomende werkenmerken.
- Doordat het model door verschillende methodes kan geverifieerd worden, stelt men zich vragen bij de onderlinge vergelijkbaarheid van resultaten.
- Het model wordt getest door alle factoren op één tijdstip te meten. Het model houdt geen rekening met eventuele tijdsvertragingen.

Het doel van deze kritieken is niet om het oorspronkelijk model af te breken wel om tot een beter model te komen dat nauwer aansluit bij de realiteit. De basis van het model is tot op vandaag overeind gebleven.

Het model haalt als mogelijke buffer-factoren sociale ondersteuning en controle aan. Uit vele onderzoeken is immers gebleken dat sociale ondersteuning en controlemogelijkheden in de job een rol spelen bij verschillende gevolgen die in verband kunnen gebracht worden met stress. Op deze twee factoren wordt dieper ingegaan. Het blijft niet beperkt tot visie die Karasek over deze had.

### Sociale ondersteuning:

In tal van definities van sociale ondersteuning wordt er verwezen naar het hulp- en interactieaspect. Zo omschrijven Karasek en Theorell (1990) sociale ondersteuning als het geheel van behulpzame sociale interacties afkomstig van de superieur en medewerkers aanwezig in de job.

Maar waarom zou sociale ondersteuning op het werk nu voordelen bieden aan de organisatie of de werknemer. Voor de organisatie omdat interacties tussen haar werknemers noodzakelijk zijn om haar doelstellingen te bereiken. Hoe meer ze elkaar daarin ondersteunen, hoe beter dit zal zijn voor de organisatie. Voor de werknemers omdat ze anderen nodig hebben om te kunnen functioneren in een organisatie.

Omdat sociale ondersteuning zo'n breed concept is, werden er bronnen en types gevormd. De opdeling volgens de oorsprong van de ondersteuning kreeg de benaming opdeling volgens bron. De opdeling volgens types deelt ondersteuning op volgens soort.

Onder de bronnen kunnen superieuren, medewerkers, ondergeschikten, partner gerekend worden. Anderen kunnen hier uiteraard aan toegevoegd worden. Als types komen de volgende voor: emotionele ondersteuning, waarderingsondersteuning, netwerkondersteuning, instrumentele ondersteuning, informatieondersteuning, advies geven, hulp bieden, enz.

Sommige van deze types overlappen elkaar. Verschillende onderzoekers hanteren immers een eigen opdeling.

Er is al heel wat onderzoek naar sociale ondersteuning gevoerd. Zo wordt er onderzoek gedaan of er een verschil waarneembaar is naargelang wie ze geeft of naargelang wie ze ontvangt. Ook naar de rol die sociale ondersteuning uitoefent. Tot algemene inzichten is men echter nog niet gekomen. Verschillende onderzoeken spreken elkaar immers tegen:

Er wordt zowel bewijs teruggevonden dat sociale ondersteuning een direct effect uitoefent op strain, als dat het de rol inneemt van moderator of mediator. Het wordt zelfs gezien als een vorm van coping. De één beweert dan weer dat steun van thuis uit effectiever is voor de werknemers terwijl de andere het omgekeerde beweert, dat steun op het werk belangrijker is dan steun van thuis uit.

Andere conclusies die getrokken werden zijn: dat ondersteuning bij vrouwen effectiever zou zijn. Steun van superieur zou belangrijker zijn dan steun van de collega's. Het opzoek gaan naar sociale ondersteuning wordt zowel in verband gebracht met probleem gerichte-coping als met emotionele-coping.

Verder onderzoek is nodig om tot een beter inzicht te komen in deze materie.

## Controle:

Analoog aan sociale ondersteuning en stress, wordt er in de literatuur verschillende definities van stress gehanteerd. Er bestaan verschillende vormen van controle: persoonlijke controle, job controle, locus of control.

Voor Karasek en Theorell biedt controle aan de werknemer de mogelijkheid om zich aan de werkeisen aan te passen. Controle is in deze definitie een situatiekenmerk. Locus of control is dit niet, dit is een persoonlijkheidskenmerk.

Het al dan niet controle hebben over een situatie is niet het enige aspect dat aandacht verdient in onderzoek. Men moet ook trachten te achterhalen waarover iemand controle wenst. Niet iedereen zal over alles controle willen. Controle kan immers ook als een stressor aanzien worden.

Ook voor controle zijn er verschillende types gevormd (Rothbaum et al., McLanay en Hurrell, Saintfort, Aronsson) Volgende types zijn tot stand gekomen: eerste controle, tweede controle, taakcontrole, beslissingscontrole, middelencontrole, instrumentele controle, conceptuele controle, contingentiecontrole, vaardigheden en variaties, procescontrole, verticale controle, horizontale controle, enz.

Ook over de rol van controle is er nog geen duidelijkheid. Uit talrijke onderzoeken is wel gebleken dat mannen meer controle hebben dan vrouwen. Ook wordt er aangenomen dat specifieke vormen van controle eveneens als het niveau in de organisatie waar controle wordt uitgeoefend, een andere invloed uitoefenen op strains. Ook de meting van controle zou tot andere resultaten leiden: objectief gemeten controle wordt gerelateerd met fysieke gezondheid en gedrag. Subjectief gemeten controle met psychologische strain.

Ook hier is verder onderzoek nodig.

In het tweede deel deze scriptie is onderzoek gevoerd naar wat de rol is van sociale ondersteuning en controle bij het optreden van stress en hoe deze worden ervaren door de respondenten. Om dit te onderzoeken kon ik een beroep doen op een reeds bestaande database van Securex Zebrazone. In de database waren de gegevens opgeslaan van een enquête afgenomen in november 2005 in Frankrijk. De enquête peilde naar de werkomstandigheden in Frankrijk, het stressniveau, het welzijn en de tevredenheid van de werknemers. De database bevatte gegevens van 2756 respondenten.

De algemene onderzoeksvraag werd verder gespecificeerd tot volgende onderzoeksvragen:

1. Is de strain-hypothese van Karasek van toepassing op de 4 strains (depressie, spanningen, slaapproblemen en jobtevredenheid) ?
2. Wat is de rol van superieur- en medewerkersondersteuning bij de verschillende strains?
3. Wat is de rol van controle bij verschillende strains?
4. Hoe is de ondersteuningsperceptie naargelang het geslacht, de leeftijd, de grootte van onderneming en het al dan niet uitoefenen van een kaderfunctie?
5. Hoe is de controleperceptie naargelang het geslacht, de leeftijd, de grootte van onderneming en het al dan niet uitoefenen van een kaderfunctie.?
6. Hoe is de werkstressperceptie naargelang het geslacht, de leeftijd, de grootte van de onderneming en het al dan niet uitoefenen van een kaderfunctie?

De grootte van de onderneming werd vastgesteld door respondenten te vragen naar het aantal bezoldigden in de onderneming waarin ze tewerkgesteld zijn. Ze moesten de keuze maken tussen volgende antwoordcategorieën: 1-9 / 10-49/ 50-99/ 100-249/250-499/500-999/1000-4999/ 5000+. Deze categorieën werden behouden in het onderzoek. Ook werd er met leeftijdscategorieën gewerkt: <25/25-29/30-34/35-39/40-44/45-49/50-54/ 55+

Uit het onderzoek is het volgende gebleken:

Tabel 12' : Rol van superieur ondersteuning:

	<b>jobtevredenheid</b>	<b>depressie</b>	<b>spanningen</b>	<b>slaapproblemen</b>
<b>Hoofdeffect</b>	O	O	O	O
<b>2-interactie effect</b>				
steun SU-eisen	O	O	O	X
steun SU-controle	X	O	O	O
steun SU-soMW	O	X	O	O
<b>3-interactie effect</b>				
steun SU-eisen-controle	O	X	O	O
steun SU-eisen-steun MW	O	X	O	X
steun SU-controle-steun MW	O	O	O	X

(d) steun SU= sociale ondersteuning van de superieur

(e) steun Mw= sociale ondersteuning van de medewerker

(f) eisen=taakeisen

BRON: eigen werk

Superieur ondersteuning heeft in slechts 7 van 28 onderzochte relaties enig invloed op de onderzochte strains. Het heeft geen hoofdeffect, drie 2-interactie effecten en vier 3-interactie effecten.

Tabel 13': Rol van medewerker ondersteuning:

	jobtevredenheid	Depressie	spanningen	slaapproblemen
<b>Hoofdeffect</b>	O	O	X	X
<b>2-interactie effect</b>				
steun MW-eisen	O	O	X	O
steun MW-controle	X	X	X	X
steun MW-steun SU	O	X	O	O
<b>3-interactie effect</b>				
steun MW-eisen-controle	O	X	X	X
steun MW-eisen-steun SU	O	X	O	X
steun MW-controle-steun SU	O	O	O	X

- (d) steun SU= sociale ondersteuning van de superieur  
 (e) steun Mw= sociale ondersteuning van de medewerker  
 (f) eisen= taakeisen

Medewerker ondersteuning heeft 14 significante effecten: twee hoofdeffecten, zes 2-interactie effecten en nog een zes 3-interactie effecten.

Tabel 14': Rol van controle:

	jobtevredenheid	depressie	spanningen	slaapproblemen
<b>Hoofdeffect</b>	X	X	X	X
<b>2-interactie effect</b>				
Controle-eisen	X	X	X	X
Controle-steun MW	X	X	X	X
Controle-steun SU	X	O	O	O
<b>3-interactie effect</b>				
Controle-eisen-steun SU	O	X	O	O
Controle-eisen-steun MW	O	X	X	X
Controle-steun SU-steun MW	O	O	O	X

- (d) steun SU= sociale ondersteuning van de superieur  
 (e) steun Mw= sociale ondersteuning van de medewerker  
 (f) eisen= taakeisen

BRON: eigen werk

Controle kende de meeste invloed op de strains: vier hoofdeffecten, negen 2-interactie effecten en vijf 3-interactie effecten. Dit maakt een totaal van 18.

Er is meer eensgezindheid over de strain-hypothese van Karasek. Deze was van toepassing op alle 4 de onderzochte strains. Mensen met een job met weinig controlemogelijkheden en veel eisen zijn het minst tevreden over hun werk, hebben meer last van spanningen en slaapproblemen. Ze voelen zich ook meer gedeprimeerd dan anderen.

Over de perceptie van controle, superieur en medewerker ondersteuning kwamen we tot het volgende resultaat: Mannen en vrouwen ervaren eenzelfde niveau van controle, werkstress, sociale ondersteuning van de medewerker en superieur.

Er was tevens geen verschil tussen de verschillende leeftijdscategorieën in enerzijds sociale ondersteuning van de medewerker en anderzijds sociale ondersteuning van de superieur. Voor controlemogelijkheden was er wel een verschil naar voren gekomen: 55-plussers ervaren meer controle dan de respondenten die tussen de 50 en de 54 jaar zijn. Qua niveau van werkstress werden dan weer geen verschillen vastgesteld.

Kaderleden ervaren meer sociale ondersteuning en controle dan niet-kaderleden. Voor werkstress was er geen verschil waargenomen.

Het aantal bezoldigden in een organisatie was geen factor dat verantwoordelijk is voor het optreden van verschillen in de ervaring van sociale ondersteuning van de medewerker. Voor het ervaren van controle, sociale ondersteuning van de superieur en werkstress was dit wel het geval: de respondenten in organisaties met 1 tot 9 bezoldigden ervaren meer controle dan diegene tewerkgesteld in organisaties tussen de 10-249 en tussen de 500-999 bezoldigden. Indien de plaats waarin je als respondent tewerkgesteld bent, bestaat uit 1 tot 9 bezoldigden dan ervaar je meer ondersteuning van de superieur dan wanneer je gevestigd zou zijn op een plaats waar 10 tot 49 of tussen de 100 en 499 bezoldigden werken. Respondenten in een bedrijf waar 1 tot 9 bezoldigden actief zijn, ervaren minder werkstress dan in die waar je er tussen de 10-49 en tussen de 250-499 in terug vindt. Daar waar er 5000 en meer zijn, is eveneens minder werkstress dan in bedrijven die tussen de 10 en de 49 werknemers te werk stellen.

Deze resultaten mogen niet veralgemeend worden. De respondenten zijn geen goede weergave van de werkende bevolking in Frankrijk.

Over dit onderzoek kunnen we alvast besluiten dat ze in lijn ligt met voorgaande studies. Ook daar werden er geen consistent patroon teruggevonden over de invloed van controle en sociale ondersteuning op strains. Het enige waarover men het zo goed als eens is, is dat mannen meer controle hebben dan vrouwen. In dit onderzoek werd dit echter tegengesproken.

Tot slot hoop ik in deze scriptie enig inzicht geleverd te hebben in het concept stress en meer in het bijzonder werkstress. Dit als eerste stap om een bestrijding van stress in organisaties te kunnen doorvoeren. Want komt een bestijding niet iedereen ten goede?



## LIJST VAN DE GERAADPLEEGDE WERKEN

- AINSWORTH M.D.S, BLEHAR M.C., WATERS E., and WALL S, 1978, Pattern of attachment: A psychomological analysis of the strange situation. Hillsdale , NJ: Erlbaum.
- ALBERT E., 1993, Gestion du stress: illusion ou efficacité, in CHNEIWEISS L. en ALBERT E(eds) , stress et anxiété: les faux-semblants, Editions Jean-Pierre Goureau, Château du Loir,1993
- ALBRECHT T. L. AND ADELMAN M. B., 1987, Communicating social support: a theoretical perspective, in: ALBRECHT T. L. ADELMAN M. B. and Associates, communicating social support, Beverly Hills: Sage Publications, pp. 18-39
- ARONSSON G.,1989, Swedisch research on job control, stress and health, . IN S l sauter jj hurrell cl cooper (eds) job control and worker health (blz75-90 ) New York :wiley
- ARONSSON G., 1991, Dimensions of control as related to work organizations, stress and health, In Johnson et al.(eds) The Psychosocial Work Environment, Democratization and Health, Baywood, New York, 1991
- BAKER E., ISREAL B. and SCHURMAN S. ,1996, role of control and support in occupational stress: an integrated model, social science medecine, vol 43, nr 7, 1996, pp 1145-1159.
- BARON R.M. AND KENNY D. A., 1986, The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations, Journal of Personality and Social Psychology, vol 56, no 6, december 1986, blz 1173-1182
- .-BARON R. A. , 1996, interpersonal relations in organizations. In K Murphy (ED) individual differences: blz 334-370, San Francisco: Jossey Bass
- BARSKY A. THORESON C J, WARREN C.R. and KAPLAN S. A. ,2002, Modelling negative affectivity and job stress: a contingency-based approach, Journal of Organizatiional Behavior, vol 25,2004, pp. 915-936.
- BEEHR T A , GLASER K M, CANALI K G, WALLWEY D A, 2001, Back to basics: Re-examination of demand-control theory of occupational stress. Work and stress, vol 15, 2001, pp.115-130
- BEEHR T. A., FARMER S. J. , GLAZER S., GUDANOWSKI D. M. and NAIR V. N. , 2003, The Enigma of Social Support and Occupational Stress: Source Congruence and Gender Role Effects, Journal of Occupational Health Psychology, vol 8, no. 3, 2003, pp. 220-231.
- BHALLA S., LONES B. and FLYNN D.M., 1991, Role stress among Canadian white-collar workers. Work and Stress,5, 1991, pp 289-299
- BILLINGS A. G., MOOS R. H. ,1981, The role of coping responses and social resources in attenuating the stress of life events. Journal of Behavior Medecine, vol 4, 1981, pp. 139-157.
- BLAU G. ,1981, An empirical investigation of job stress, social support, service length and job strain. Organizational Behavior and Human Performance, 27, 1981, pp. 279-302
- BOSWELL W.R., OLSON-BUCHANAN J.B. and LePINE M.A., 2004, Relations between stress and work outcomes: The role of felt challenge, job control, and psychological strain, Journal of Vocational Behaviour, vol 64,2004, pp.165-181.
- BROWN M. B. and FORSYTHE A.B. ,1974, journal of American Statistical Association, vol69,1974, pp.364-367
- BURKE R.J,2002, Organizational values, job experiences and satisfactions among managerial and professional women and men: advantage men?, Women in Management Review, Vol 17, No5, 2002, pp. 228-236

- BÜSSING A., 1999, Can Control at Work and Social Support Moderate Psychological Consequences of Job Insecurity? Results from a Quasi-experimental Study in the steel industry, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, vol 8, nr 2, 1999, pp.219-242.
- CALNAN M., WADSWORTH E., MAY M., SMITH A. and WAINWRIGHT D., 2004, Job strain, effort-reward imbalance, and stress at work : competing or complementary models ?, *Scandinavian Journal of Public Health*, vol 32, 2004, pp. 84-93.
- CAPLAN G., 1974, *Support Systems and Community Mental Health :lectures on Concept Development*. New York, Academic Press.
- CAPLAN R. D., COBB S., FRENCH J.R., HARRISON R. and PINNEAU R, 1975, *Job Demands and Worker Health*, NIOSH publication NO 75-160, US Government Printing Office, Washington DC
- CARAYON P., 1995, Chronic Effects of Job Control, Supervisor Social Support, and Work Pressure on Office Worker Stress., in: SAUTER S L and MURPHY L R, *organizational risk factors for job stress*, American Psychological Association, Washington DC, pp. 357-370.
- CARAYON P. en ZIJLSTRA F., 1999, Relationship between job control, work pressure and strain : studies in USA and in the Netherlands, *work and stress*, vol 13, nr 1, 1999, pp. 32-48.
- CARTWRIGHT S. and COOPER C.L., 1997, *Managing Workplace Stress*, thousand oaks ca saga, 1997
- CARVER C.S., SCHEIER M.F. and WEINTRAUB J. K., 1989, Assessing Coping Strategies : A Theoretically Based Approach, *Journal of Personality and Social Psychology*, vol 56, no.2, 1989, pp 267-283
- CHEN P., POPOVICH M., KOGAN M. ,1999, Let's talk: Patterns and correlates of social support among temporary employees, *Journal of Occupational Health Psychology*, 4, 1999, pp. 1-8.
- COBB S., 1976, Social Support as moderator of life stress, *Psychosomatic Medicine*, nr 3, 1976 , pp. 300-314
- COHEN S. and WILLS T.A., 1985, Stress, social support and the buffering hypothesis, *Psychological bulletin*, 98, september 1985, pp.310-357.
- COMPERNOLLE T., 1993, *Stress: vriend of vijand: Vitaal stressmanagement op het werk... en in het gezin*, Lannoo, Tielt; blz 300
- COOPER C. L. , MARSHALL J, 1976, Occupational sources of stress: a review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health. *Journal of Occupational Psychology*, 49, 1976, pp. 11-28
- COOPER C. L. and PAYNE R.; *Causes, Coping en Consequences of Stress at Work*, (eds), John Wiley and Sons, Chichester New York Brisbane Toronto Singapore, pp.418.
- COOPER C. L., LIUKKONEN P., CARTWRIGHT S., 1996, *Stress prevention in the workplace assessing the costs and benefits to organizations*, Luxembourg: Office for Official Publications of the European Community, pp. 120
- COOPER C. L., DEWE P. J. , O'DRISCOLL M. P., 2001, *Organizational Stress: A Review and Critique of Theory, Research and Applications*, Sage Publications Inc, Thousand Oaks, pp. 288.
- CORNEIL W., 1995, Traumatic Stress and Organizational Strain in the Fire Service, in: MURPHY L. R. HURRELL J.J., SAUTER S.L. and KEITA G.P., *job stress interventions*, American Psychological Association, Washington DC, pp. 185-198
- CORNWELL B., 2003, The Dynamic Properties of Social Support: Decay, Growth, and Staticity and Their Effects on Adolescent Depression, *Social Forces: International Journal of Social Research*, vol 81, nr 3, pp. 955-982.

- COX T. COX S., 1992, Occupational health: past, present and future. *Work and Stress*, vol. 6, 1992, pp 99-102
- DANIELS K., 1996, Why aren't managers concerned about occupational stress?, *work and stress*, vol 10, nr 4, 1996, pp. 352-366.
- model of job demands and control, *Occupational and Environmental Medicine*, vol 59, 2002, pp. 356-361.
- DE BACKER G., KORNITZER M, KARNAS G, COETSIER P., DE CORTE W, 1999, Studie over jobstress: normering, determinantenstudie en prospectief onderzoek van het verband met werkverzuim en met incidentie van hart-en vaatziekten.<[http://193.191.208.76/belspo/home/publ/pub\\_ostc/sante/rST03\\_nl.pdf](http://193.191.208.76/belspo/home/publ/pub_ostc/sante/rST03_nl.pdf)>
- DE CROON E. M., VAN DER BEEK A. J. , BLONK R. W. B. , FRINGS-DRESEN M. H. W.,2000, Job stress and psychosomatic health complaints among Dutch truck drivers: a re-evaluation of Karasek's interactive job demand-control model, *Stress Med*, 16,2000, pp.101-107
- DE CROON E.M., BLONK R.W.B., DE ZWART B.C.H., FRINGS-DRESEN M.H.W. and BROERSEN J.P.J.et al, 2002, Job stress, fatigue and job dissatisfaction in Dutch lorry drivers: towards an occupation specific
- DE LANGE A.H., TARIS T.W., KOMPIER M.A.J.,HOUTMAN I.L.D.and BONGERS P,2003, The Very Best of the Millennium, Longitudinal research and the demand-control-(support) model, *Journal of Occupational Health Psychology*, 8,2003, pp. 282-305.
- DE LANGE A.H., TARIS T.W., KOMPIER M.A.J.,HOUTMAN I.L.D.and BONGERS P, 2004, The relationships between work characteristics and mental health: examining normal, reversed and reciprocal relationships in a 4-wave study, *work and stress*, vol 18, no. 2, april-june 2004, pp. 149-166.
- DE PELSMACKER P. and VAN KENHOVE P., 2002, *Marktonderzoek methoden en toepassingen*, Antwerpen-Apeldoorn: Garant, blz. 836
- DE RIJK A. E.et al, 1998, active coping and need for control as moderators of the job-demand-control model: effects on burn-out, *Journal of Occupational & Organizational Psychology*,vol71,nr 1, pp. 1-18
- DE SMET P., SANS S., DRAMAIX M. et al., 2005, Gender and regional differences in perceived job stress across Europe, *European Journal of Public Health*, vol 15, No.. 5, 2005,pp 536-545.
- DORMANN C. and ZAPF D., 1999, social support, social stressors at work, and depressive symptoms: testing for main and moderating effects with structural equations in a three wave longitudinal study, *Journal of Applied Psychology* ,84, 1999,pp 874-884.
- DUFFY M. and GANSTER D.C., 2002, Social undermining in the workplace, *academy of management journal*,vol 45,nr2,1 april 2002,pp. 331-351
- DUNKEL-SCHETTER C., FOLKMAN S. and LAZARUS R.S.,1987Correlates of Social Support Receipt, *Journal of Personality and Social Psychology*, vol.53, no.1, july 1987,pp71-80
- .EMORY C.W. COOPER D.R.,1991: *Business Research methods*, Richard D Irwin, Homewood
- FEDERALE OVERHEIDSDIENST WERKGELEGENHEID, ARBEID EN SOCIAAL OVERLEG, 2004, *Stress op het werk: risicofactoren, evaluatie en preventie*, Enschedé: Van Muyswinkel, mei 2004, blz 88
- FENLASON K.J and BEEHR T.A,1994, Social Support and Occupational Stress: Effects of talking to others. *Journal of organisational behaviour*,vol 15, 1994, pp.157-175
- Europese commissie : *werkgelegenheid en sociale zaken, veiligheid en gezondheid op het werk, richtsnoeren voor de aanpak van werkstress Kick of kus des doods samenvatting*, Luxemburg : Bureau voor officiële publicaties der Europese Gemeenschappen,2002, blz 1-20

- FOLKMAN S. and LAZARUS R.S.,1980, An analysis of coping in middle-aged community sample. *Journal of Health and Social Behavior*, 21, 1980, pp.219-239
- FOLKMAN S., LAZARUS R.S., DUNKEL-SCHETTER C, DELONGIS A and GRUEN R., 1986, The dynamics of a stressful encounter: Cognitive appraisal, coping, and encounter outcomes. *Journal of Personality and Social Psychology*, 50, 1986,pp. 992-1003.
- FOX M.L., DWYER D.J. GANSTER DC,1993, Effects of stressfull job demands and control on physiological and attitudinal outcomes in a hospital setting, *Academy of management journal*, vol 36, 1993,pp. 289-318.
- FRESE M. ZAPH D., 1988, Methodological Issues in the Study of Work Stress: Objective vs. Subjective Measurement of Work Stress and the Question of Longitudinal Studies, in: COOPER C L and PAYNE R; Causes,Coping en Consequences of Stress at Work,(eds),John Wiley and Sons, Chichester New York Brisbane Toronto Singapore, pp.375-411
- FRESE M. and ZAPH D., 1999, On the importance of the objeptive environment in stress and attribution theory. Counterpoint to Perrewe and Zellars, *Journal of Organizational Behavior*, 20, 1999, pp.761-765
- GANSTER D.C. en FUSILIER M. R., 1989 Control in the workplace, In C L Cooper en I T Robertson(eds), international review of industrial and organizational psychology,(Vol 4,1989,(PP235- 280.) Chicester: John Wiley and Sons ltd 1989
- GANSTER D.C., 1995, Interventions for Building Healthy Organizational: Suggestions From the Stress Research Literature, in: MURPHY L R HURRELL J J, SAUTER S L and KEITA G P, job stress interventions,American Psychological Association, Washington DC,blz 323-336.
- GARDELL B., 1982, Worker participation and autonomy: A multilevel approach to democracy at the workplace. *International Journal of Health Services*, 4, 1982, 527-558
- GORE S., 1985, social support and styles of coping with stress. In S Cohen en S L SYME (eds) social support and health p.263-280. Orlando, FL: Academic Press, 1985
- GREENBERGER D. AND STRASSER S. ,1986, Development application of a model of personal control in a organization, *Academy of Management Review*, 11,1986, pp. 164-177
- GRIFFITHS A., COX T, RIAL-GONZÁLEZ, European Agency for safety and health at work, 2000 Research on Work-Related Stress, Office for official publications of the European communities, Luxembourg, January 2000, blz 167
- HAMILTON J.B.AND SANDELOWSKI M., 2004, Types of Social Support in African Americans with Cancer, *oncology nursing forum*, vol 31,no 4, pp.792-800.
- HOUSE J. S. a nd WELLS J. A., 1978, Occupational stress,social support and health. In A McLeon et al(eds), Reducing occupational stress: Proceedings of a conference( HEW Publications NO.78-140 blz8-29),Washington, DC:U S Government Printing Office
- HOUSE J. W., 1981,work stress and social support. Reading, MA: Addison-Wesley
- HURELL J.J. AND MCLANEY M. A. , 1989, Control, job demands, and job satisfaction. In S L Sauter, J J Hurrel en C L Cooper(EDS), job control and worker health, pp. 97-103.
- JACKSON R. P. en WALL T. D. en DAVIDS K., 1993, New Measures of Job Control, Cognitieve Demands, and Production Responsibility, *Journal of Applied Psychology*, vol 78, nr 5, 1993, pp. 753-762.
- JEX S.M. BEEHR T.A. ROBERTS C.K., 1992, The Meaning of Occupational Stress Items to Survey Respondents, *Journal of Applied Psychology* October 1992, pp. 623-628

- JIMMIESON N.L., 2000, Employee reactions to behaviour control under conditions of stress: the moderating role of self-efficacy, work and stress, vol4, nr 3,2000, pp 262-280.
- JOHNSON J. and HALL E., 1988, Job Strain, Work Place Social Support and Cardiovascular Disease: A Cross-Sectional Study of a Random Sample of the Working Population. American Journal of Public Health, 78, no 10, pp 1336-1342
- JONES B., FLYNN D. M., KELLOWAY E. K., 1995, Perception of Support From the Organization in Relation to Work Stress, Satisfaction, and Commitment, in: SAUTER S L and MURPHY L R, organizational risk factors for job stress, American Psychological Association, Washington DC, pp. 41-52
- JONES M. C., SMITH K., en JOHNSTON D.W., 2005, Exploring the Michigan model: The relationship of personality, managerial support and organizational structure with health outcomes in entrants to the healthcare environment, work and stress, 19, no.1., 2005 pp. 1-22
- JOPLIN J.R.W., QUICK J.C., NELSON D. L. and TURNER J.C., 1995, Interdependence and Personal Well-Being in a Training Environment, in: MURPHY L R HURRELL J J, SAUTER S L and KEITA G P, job stress interventions, American Psychological Association, Washington DC, pp. 309-322.
- KAHN R.L. en BYOSIERE P., 1992, stress in organizations, in M D Dunnette and L M Yough (eds) handbook of industrial and organizational psychology, 3, pp 571-650. Paco alto CA : consulting psychology press
- KALIMO R., TENKANEN L. HÄRMÄ M., POPPIUS E. en HEINSALMI P., 2000, Job stress and sleep disorders : findings from the Helsinki Heart Study. Stress Medecine, 16, 2000, pp. 65-75
- KARASEK R.A., 1979, Job Demands, Job Decision Latitude and Mental Strain: Implications for the Job Redesign, Administrative Science Quarterly, june 1979, vol 24, pp. 285-308.
- KARASEK R.A., 1985, job content instrument questionnaire and user's guide, version 1.1  
Departement of industrial and systems engineering, univerisity of southern california los angelas.
- KARASEK R.A., 1989, control in the workplace and its health-related aspects. IN S I sauter jj hurrell cl cooper (eds) job control and worker health pp. 129-160. chichester :wiley
- KARASEK R.A. and THEORELL T, 1990, Healty Work :Stress, productivity and the reconstruction of working life, NEW YORK, basic books
- KARLIN W.A., BRONDOLO E, SCHWARTZ J, 2003, Workplace social support and Ambulatory Cardiovascular Activity in New York City Traffic Agents, Psychosomatic Medicine, vol 65, 2003, pp 167-176
- KAUFMAN G. and BEEHR T., 1986, Interactions between job stressors and social support: some counterintuitive results, journal of applied psychology, vol 71, 1986, pp. 522-526.
- KITTEL F. and LEYNEN F., 2003, a study of work stressors and wellness/health outcomes among belgian school teachers, Psychology and Health, vol 18, no. 4, august 2003, pp. 501-510.
- KOMPIER M.A.J. , MARCELISSEN F.H.G. ; 1990 ' handboek werkstress: systematische aanpak voor de bedrijfspraktijk', Amsterdam: NIA, , blz 197
- KRISTENSEN T.S., BORG V. and HANNERZ H., 2001, A new tool for assessing psychosocial factors at work: ' The Copenhagen Psychosocial questionnaire. Proceedings from the Third European Academy of Occupational Health Psychology, Barcelona, 24\_27 october
- LANDBERGIS P.A. SCNALL P.L. DEITZ D. FRIEDMAN R. PICKERING T.G., 1992; The patterning of psychological attributes and distress by job strain and social support in a sample of working men; Journal of Behavior Medecine, 15, 1992, pp. 397-405

- LANDSBERGIS P.A., SCHNALL P.L., WARREN K. PICKERING T.G. and SCHWARTZ J.E., 1994, Association between ambulatory and alternative formulation of job strain, *Scandinavian Journal of Work, Environment and Health*, 20, 1994, pp. 349-363.
- LANDSBERGIS P.A. and SCHNALL P.L., SCHWARZ J. E., WARREN K. and PICKERING T.G., 1995, Job Strain, Hypertension, and Cardiovascular Disease: Empirical Evidence, Issues, and Recommendation for Future Research, in: SAUTER S L and MURPHY L R, organizational risk factors for job stress, American Psychological Association, Washington DC, pp. 97-112.
- LaROCCO J.M., HOUSE J.M. en FRENCH J.P.R., 1980, Social Support, Occupational, Stress and health. *Journal of Health and Social Behavior*, 21, 1980, pp. 202-218.
- LAZARUS R. S., 1966, *Psychological stress and coping process*, McGraw Hill, New York, 1966
- LAZARUS S. and FOLKMAN S., 1984, *Coping and Adaptation*. IN W D Gentry (ed) *the handbook of Behavioral Medicine* (pp.282-325.) New York: Guilford
- LEPORE S., EVANS G., SCHNEIDER M., 1991, Dynamic role of social support in the link between chronic stress and psychological distress, *Journal of Personality and Social Psychology*, 61, 1991, pp 899-909.
- LI J., YANG W., LIU P., XU Z and CHO S-II., 2004, Psychometric Evaluation of the Chinese (Mainland) Version of Job Content Questionnaire : A Study in University Hospitals, *Industrial Health*, vol 42, 2004, pp. 260-267.
- LITT M. D., 1988, Self –efficacy and perceived control: Cognitive mediators of pain Tolerance. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54, 1988, pp. 149-160.
- LIU C., SPECTOR P.E. en JEX S.M., 2005, The relation of job control with job strains : A comparison of multiple data sources, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, vol 78, 2005 , pp.325-336.
- MARCELISSSEN F. H. G., *Gangmakers van het proces*, (proefschrift Nijmegen), NIPG/TNO Leiden, 1987
- MARMOT M., Siegrist J ,Theorell T, and FEENEY A., 1999 ,Health and the psychosocial environment at work, In M.Marmot en R ;G. Wilkinson(eds), *social determinants of health* (pp. 105-131) Oxford :oxford University press
- MARTIN R., THOMAS G, CHARLES K., EPITROPAKI O. and McNAMARA R., 2005, The role of leader member exchanges in mediating the relationship between locus of control and work reactions, *journal of Occupational and organizational psychology*, vol 78, iss1, Maart 2005, pp. 141-147.
- MATTHEWS S. HERZMAN C., OSTRA A. en POWER C., 1998, Gender work roles and psychosocial work characteristics as determinants of health, *social Science and medicine*, vol 46, no 11, 1998, pp. 1417-1424.
- MCLANEY M. and HURRELL J., 1988, Control, stress and jobsatisfaction in Canadian nurses. *Work and Stress*, 12, 1988, pp29-49.
- MEIJMAN T. F., VAN DORMOLEN M., HERBER R.F. M. And KUIPER S., 1995, Job Stress, Neurendocrine Activation, and Immune Status. 1 in: SAUTER S L and MURPHY L R, organizational risk factors for job stress, American Psychological Association, Washington DC, pp. 113-126.
- MIKKELSEN A., ØGAARD T. and LANDBERGIS P., 2005, The effects of new dimensions of psychological job demands and job control on active learning and occupational health, *work and stress*, vol 19, no 2, april-june 2005, pp. 153-175.
- MIROWSKY J. ROSS C. E. , 1989, *Social causes of psychological distress*, Hawthorne:Aldine de Gruyter pp. 320

- MORRISON D., CORDERY J., GIRARDI A. and PAYNE R., 2005, job design, opportunities for skill utilization, and intrinsic job satisfaction, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, vol 14, No(1), March 2005, pp 59-79.
- MOYLE P. AND PARKES K., 1999, The effects of transition stress: a relocation study, *Journal of Organizational Behavior*, 20, 1999, pp 625-646
- MUHONEN T. and TORKELESON E., 2003, The Demand-Control-Support Model and Health Among Women and Men, *Journal of Behavior Medicine*, Vol 26, no 6, December 2003, pp 601, 613
- NELSON D.L. and HITT M.A., 1992, Employed women and stress: Implications for enhancing women's mental health in the workplace. In Quick J.C et al. (eds) *Stress and Well-being at Work: Assessments and Interventions for Occupational Health*, American Psychology Association Washington, DC
- O'DRISCOLL P. M. and BEEHR T.A., 2000, Moderating Effects of Perceived Control and Need for Clarity on the Relationship Between Role Stressors and Employee Affective Reactions, *The Journal of Social Psychology*, vol 140, no. 2, pp 151-159.
- PARKES R.K., 1991, Locus of control as moderator: An explanation for additive versus interactive findings in the demand-discretion model of work stress, *British Journal of Psychology*, vol 82, 1991, pp. 291-312.
- PELFRENE E., VLERICK P., MAK R.P., DE SMET P., KORNITZER M. and DE BACKER G., 2001, Scale reliability and validity of the Karasek's job-demand-control-support model in the Belstress study, *Work and Stress*, vol 15, no. 4, 2001, pp. 297-313.
- PELFRENE E., VLERICK P., KITTEL F., MAK R. P., KORNITZER M. and DE BACKER G., 2002, Psychosocial work environment and psychological well-being: Assessment of the buffering effect on the job demand-control-(support) model in BELSTRESS. *Stress and Health*, 18, 2002, pp. 43-56
- SAINTFORT F. AND CARAYON P., 1991, Stress, job control and other job elements: A study of office workers, *International Journal of Industrial Ergonomics*, 7, 1991, pp. 11-23
- SAVERY L.K., 1989, the influence of social support on the reaction of an employee, *Journal of Managerial Psychology*, vol.3, no.1, 1989, pp. 27-32
- RADMACHER S. A. and SHERIDAN C. L., 1995, An Investigation of the Demand-Control Model of Job Strain in: SAUTER S. L. and MURPHY L. R., *Organizational Risk Factors for Job Stress*, American Psychological Association, Washington DC, pp. 127-138.
- ROSS C.E. and MIROWSKY, 1989. "Explaining the Social Patterns of Depression: Control and Problem Solving-or Support and Talking?", *Journal of Health and Social Behavior*, 30, 1989, pp 206-219.
- ROTHBAUM R. WEISZ J.R., SNYDER S.S.; 1982, changing the world and changing the self: a two-process model of perceived control, *Journal of Personality and Social Psychology*, 42, 1982, pp. 5-37
- SANNE B., MYKLETUN A., DAHL A.A., MOEN B.E. and TELL G.S., 2005, testing the job demand-control-support model with anxiety and depression as outcomes : The Hordaland Health Study, *Occupational Medicine*, vol 55, 2005, pp. 463-473.
- SCHABRACQ M.J. COOPER C.L., VAN MAANEN D.J.; 'Beter, leuker, slimmer: de uitdaging van stress', Scriptumbooks Schiedam, 2001, blz. 252
- SCHAUBROECK J., 1999, Should the subjective be the objective? On studying mental processes, coping behaviour, and actual exposures in organizational stress research. *Journal of Organizational Behavior*, 20, 1999 pp. 753-760

- SEARLE B., BRIGHT J. E. M. and BOCHNER S, 2001, Helping people to sort it out: The role of social support in the Job Strain model, work and stress, vol 15,no 4, 2001, pp 328-346.
- SELYE H.,1956, The stress of life, McGraw-Hill, New York, 1956
- SELYE H., 1982, History and present status of stress concept, In L Goldberger et al.(eds) Handbook of stress: Theoretical and Clinical Aspects, Free Press, New York
- SJÖGREN E., KRISTENSON M. and THE LINQUESTGROUP et al, 2006, Can gender differences in psychosocial factors be explained by social status ?, Scandinavian Journal of Public Health, vol 34, 2006,pp. 59-68.
- SKINNER E. A., 1996, A guide to constructs of control., Journal of Personality and Social Control, vol71, no3,1996, pp. 549-570
- SMITH G. R. , SMOLL F. L. AND PTACEK J. T. ,1990, Conjunctive Moderator Variables in Vulnerability and Resiliency Research: Life Stress, Social Support and Coping Skills, and Adolescent Sport Injuries, Journal of Personality and Social Psychology, vol 58,nr 2 , 1990,pp.360-370.
- SPECTOR P., 1986, Perceived control by employees: A meta-analysis of studies concerning autonomy and participation at work, Human Relations,39,1986, pp. 1005-1016
- STOBER J., SEIDENSTUCKER B., 1997, A new inventory for assessing worry in managers: correlates with job involvement and self-reliance, Personality and individual differences, vol 23, nr.6, dec 1997, pp. 1085-1087
- TATTERSALL A. J. en FARMER E. W., 1995, The Regulation of Work Demands and Strain, in: SAUTER S L and MURPHY L R, organizational risk factors for job stress, American Psychological Association, Washington DC, pp.139-156.
- THOMPSON B.M. , KIRK A. , BROWN D.F., 2005, Work based support, emotional exhaustion, and spillover of work stress to the family environment: A study of policewomen., stress and Health, 21,3, August 2005, pp. 199-207
- TROUP C., DEWE P., 2002, Exploring the nature of control and its role in the appraisal of workplace stress, work and stress,vol. 6,no 4, 2002, pp 335-355.
- VAN DER DOEF M. en MAES S., 1999, The Job-Demand-Control (-Support) Model and psychological well-being: a review of 20 years of empirical research, work and stress, vol 13, no.2, 1999, pp. 87-114.
- VAN YPEREN N. W. AND HAGEDOORN M., 2003,do high jobs demands increase intrinsic motivation or fatigue or both ? the role of job control and job social support, academy of management journal, vol.46, nr.3, 2003, pp. 339-348.
- VÉZINA M., DERRIENNIC F., MONFORT C, 2004, The impact of job strain on social isolation : a longitudinal analysis of French workers, Social Science of Medecine, vol 59, 2004 pp. 29-38.
- WALL T D.and JACKSON P.R.,1996, The demands-control model of job strain : A more specific test. Journal of Occupational and Organizational Psychology, vol 69, no 2, 1996,pp 153-166.
- WALLACE M. and LEVENS M. and SINGER G., 1988, Blue Collar Stress, in: COOPER C L and PAYNE R; Causes,Coping en Consequences of Stress at Work,(eds),John Wiley and Sons, Chichester New York Brisbane Toronto Singapore pp.53-76.
- WALLACE J.E., 2005, Job Stress,Depression and Work-to-Family Conflict. A Test of the Strain and Buffer Hypotheses, Relations industrielles, industrial relations, Vol. 60, nr 3,2005 , pp. 510-539.



- WILLIAMS D. R. en HOUSE J. S., 1985, Social support and stress reduction. In Job Stress and Blue Collar Work (edited by Cooper C and Smith M J) Wiley, New York
- WINNEBUST J.A.M. and DIEKSTRA R.F.W., 1988, 'Arbeid en gezondheid psychologie: interventiemethoden' in: PDJ Drenth et al, Nieuw hanboek arbeids- en organisatiepsychologie, Van Loghum Slaterus, Deventer 1988
- WINNEBUST J.A.M.; 'Stress bestendigheid verrest', Kluwer, 1996, blz 133
- WINNEBUST J.A.M and SCHABRACQ M. J. (1996), Social support, stress and organization: towards optimal matching. In Schabracq M J et al.(eds), Handbook of work and health psychology. Chichester,UK:Wiley pp.169-212
- .WORTMAN C. B., 1984, social support and the cancer patient. Cancer 53(10), pp. 2339-2360.
- XIE J.L.,1996, Karasek's model in the People's Republic of China: Effects of job demands, control, and individual differences. Academy of Management Journal, 39, 1996, pp.1594-1618
- ZAPF D., 1996, longitudinal studies in organizational stress research : a review of the literature with reference to methodological issues. Journal of occupational health psychology, 1, 1996,pp. 145-169.

### Internet<sup>1</sup>

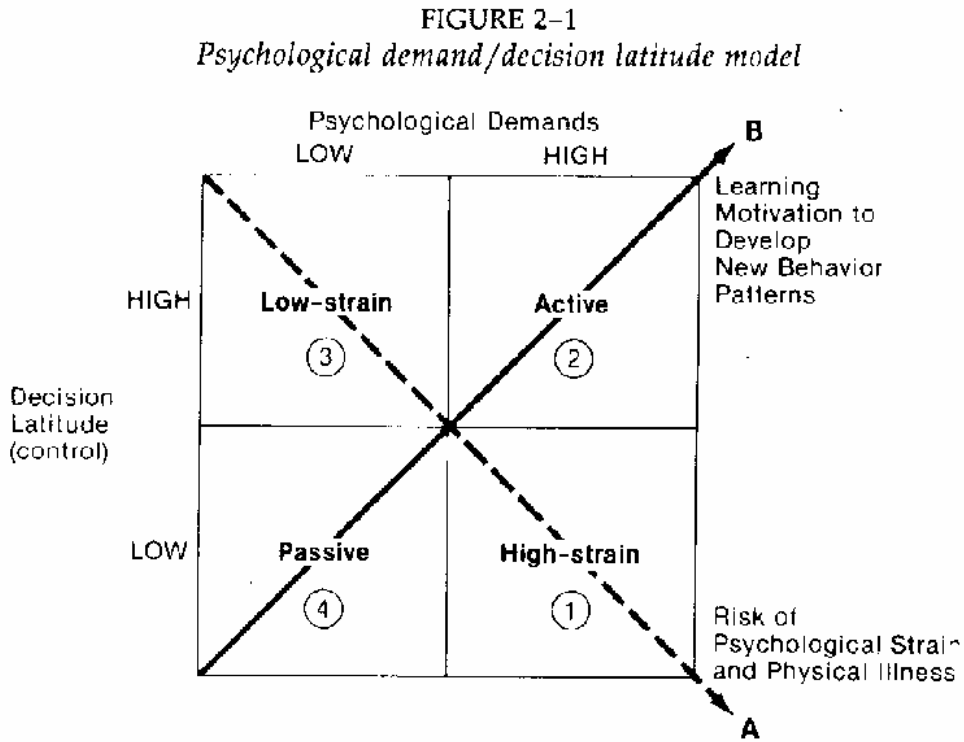
- CAO NR 72: <<http://www.cnt-nar.be/CAO/cao-72.doc>> (laatst gewijzigd: 12/04/2005 )
- NIOSH: <<http://www.cdc.gov/niosh/stresswk.html>> (laatst gewijzigd 7/01/1999)
- Sector akkoord Assuralia:<[http://www.assuralia.be/nl/sector/social/accord\\_social\\_2005\\_2006.pdf](http://www.assuralia.be/nl/sector/social/accord_social_2005_2006.pdf)> (laatst gewijzigd 7/2/2006)
- Sociaal Economische Raad van Vlaanderen: <<http://www.serv.be/uitgaven/834.pdf>>
- Eurofound:  
<<http://www.eurofound.eu.int/publications/files/EF9743NL.pdf>> (laatst gewijzigd 4/4/2006)  
<<http://www.eurofound.eu.int/ewco/employment/organisation/autonomy.htm>> (laatst gewijzigd 22/11/2005)
- Zebrazone: < <http://www.zebrazone.be>>
- Universiteit van Tilburg: <<http://spitswww.uvt.nl> > (laatst gewijzigd 14/10/2002)

---

<sup>1</sup> Alle internet bronnen zijn op 13 april 2006 nog geconsulteerd.

# BIJLAGE 1

Figuur 7: het job-strain model



bron: Karasek, 1979, in:

KARASEK en THEORELL, 1990, healthy work-stress, productivity and reconstruction of working life, basic books, new york, blz 32

## BIJLAGE 2

Ter illustratie zijn hier enkele outputs opgenomen van de verschillende testen uitgevoerd in STATISTICA. Er is voor gekozen om niet van elke uitgevoerde test een output hierin op te nemen. Deze bijlage heeft alleen tot doel het illustreren van verschillende technieken die voor het empirisch onderzoek uitgevoerd zijn.

Tabel 19: Output van een Chi-kwadraat test

Summary Frequency Table (bmfOK2-final.STA) Marked cells have counts > 10 (Marginal summaries are not marked)										
	P19SE	P20AG <25	P20AG 25-29	P20AG 30-34	P20AG 35-39	P20AG 40-44	P20AG 45-49	P20AG 50-54	P20AG 55+	Row totals
<b>Count</b>	Man	117	153	171	231	215	192	170	132	1381
<b>Column Percent</b>		51,77%	52,22%	48,58%	51,56%	48,86%	53,63%	45,58%	49,62%	
<b>Row Percent</b>		8,47%	11,08%	12,38%	16,73%	15,57%	13,90%	12,31%	9,56%	
<b>Total Percent</b>		4,25%	5,55%	6,20%	8,38%	7,80%	6,97%	6,17%	4,79%	50,11%
<b>Count</b>	Vrouw	109	140	181	217	225	166	203	134	1375
<b>Column Percent</b>		48,23%	47,78%	51,42%	48,44%	51,14%	46,37%	54,42%	50,38%	
<b>Row Percent</b>		7,93%	10,18%	13,16%	15,78%	16,36%	12,07%	14,76%	9,75%	
<b>Total Percent</b>		3,96%	5,08%	6,57%	7,87%	8,16%	6,02%	7,37%	4,86%	49,89%
<b>Count</b>	All Grps	226	293	352	448	440	358	373	266	2756
<b>Total Percent</b>		8,20%	10,63%	12,77%	16,26%	15,97%	12,99%	13,53%	9,65%	

(a) bmfOK2-final.STA=database

(b) P19SE= variabele geslacht

(c) P20AG= variabele leeftijd met haar onderverdelingen

Tabel 20: Output van een Pearson chi square of likelihood ratio

Table: P19SE(2) * P20AG(8) (bmfOK2-final.STA) Model: 21			
	Chi-sqr	df	p
<b>Max Likelihood Chi-square</b>	0,00	0,00	1,00
<b>Pearson Chi-square</b>	0,00	0,00	1,00

(a) bmfOK2-final.STA=database

(b) P19SE= variabele geslacht

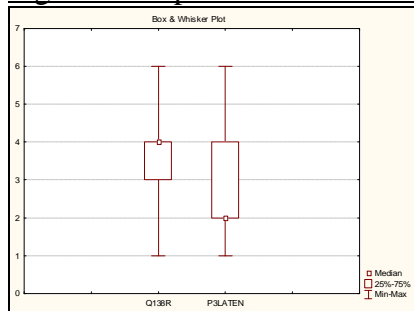
(c) P20AG= variabele leeftijd met haar onderverdelingen

Tabel 21: Output van een berekening van een gemiddelde en mediaan.

Descriptive Statistics (bmfrok2-final.STA)					
	Valid N	Mean	Minimum	Maximum	Std.Dev.
<b>P3LATEN</b>	2756,00	2,97	1,00	6,00	1,57

- (a) P3LATEN=leefstress  
 (b) de antwoordcategoriën: helemaal niet akkoord, niet akkoord, eerder niet akkoord, eerder wel akkoord, wel akkoord en helemaal akkoord werden uitgedrukt in de database vertegenwoordigd door respectievelijk een cijfer 1,2,3,4,5 en 6

Figuur 8: Output van Box Whisker plot



- (a) Q138R= vertegenwoordigd werkstress  
 (b) P3LATEN= leefstress

Tabel 22: Output van Cronbach's alpha berekening van sociale ondersteuning van de superieur

Summary for scale: Mean=37,0581 Std.Dv.=8,31802 Valid N:2756 (bmfrok2-final.STA)  
 Cronbach alpha: ,930323 Standardized alpha: ,930632 Average inter-item corr.: ,601777

	Mean if deleted	Var. if deleted	Stdv. If deleted	Itm-Totl correk	Alpha if deleted
<b>Q25</b>	33,017	56,337	7,506	0,653	0,928
<b>Q26</b>	33,037	55,050	7,420	0,753	0,922
<b>Q54</b>	32,594	58,330	7,637	0,681	0,926
<b>Q60</b>	32,684	55,453	7,447	0,766	0,921
<b>Q61</b>	33,468	54,511	7,383	0,757	0,921
<b>Q62</b>	32,727	53,936	7,344	0,806	0,918
<b>Q90</b>	33,056	54,366	7,373	0,737	0,923
<b>Q91</b>	32,808	53,784	7,334	0,782	0,920
<b>Q142</b>	33,072	54,351	7,372	0,757	0,921

- (a) bmfrok2-final.STA= dit is de naam van de database  
 (b) Voor de uitleg van de q's vertegenwoordigen onderstaande uitspraken
- ik krijg duidelijk feedback van mijn baas over de kwaliteit van mijn werk (Q25)
  - wanneer er veranderingen doorgevoerd worden in mijn organisatie, word ik daarin goed ondersteund(Q26)
  - mijn baas waardeert mij (Q54)
  - mijn direct manager communiceert goed met me (Q60)

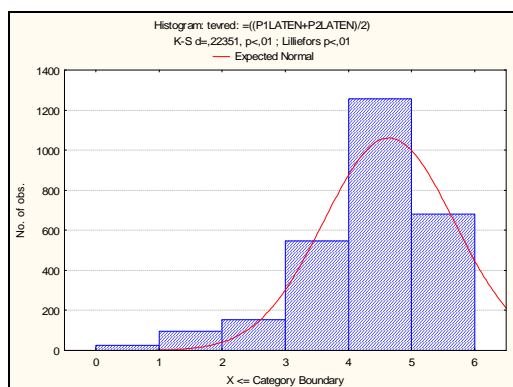
- ik word regelmatig gecoacht door mijn directe manager (Q61)
- mijn baas vertelt of ik goed bezig ben ( Q62)
- als ik zie dat ik mijn werk niet tijdig af zal krijgen, kan ik op mijn chef rekenen voor een oplossing(Q90)
- ik krijg hulp en ondersteuning van mijn baas wanneer dat nodig is (Q91)
- mijn baas prijst me als ik goed werk lever (Q142)

**Tabel 23: Output van een Brown-Forsythe test**

Brown-Forsythe Test of Homog. of Variances (bmfrOK2-final.STA) Marked effects are significant at  $p < ,05000$

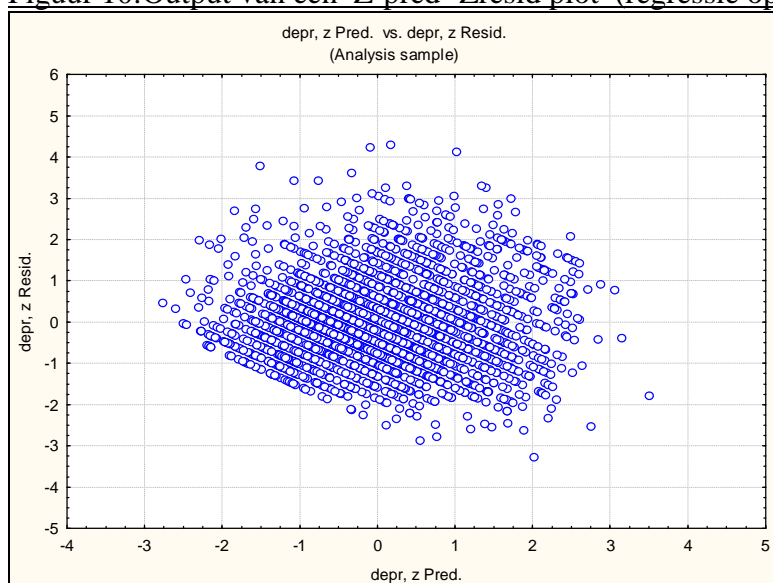
	<b>SS effect</b>	<b>Df effect</b>	<b>MS effect</b>	<b>SS error</b>	<b>Df error</b>	<b>MS error</b>	<b>F</b>	<b>p</b>
<b>depressie</b>	22,00	3,00	7,33	562,24	2752,00	0,20	35,90	<b>0,00</b>

**Figuur 9: Normaliteit/histogram:**



(a) Tevred= het construct jobtevredenheid

**Figuur 10:Output van een Z-pred- Zresid plot (regressie op depressie):**



Tabel 24: Output van een regressie-analyse

Test of SS Whole Model vs. SS Residual (bmfrOK2-final.STA)											
	Multiple R	Multiple R <sup>2</sup>	Adjusted R <sup>2</sup>	SS model	Df Model	MS model	SS Resid.	Df Resid.	MS Resid.	F	p
depr	0,64	0,41	0,41	720,92	14	51,49	1018,35	2741	0,37	138,60	0,00

	Depressie Parameter	Depressie Std err	Depressie t-waarde	Depressie p-waarde	Depressie beta	Depressie Std err beta
Intercept	9,10	2,87	3,17	<b>0,00</b>		
Eisen	-1,31	0,60	-2,17	<b>0,03</b>	-1,20	0,55
steun SU	0,27	0,67	0,40	0,69	0,31	0,78
steun MW	-0,68	0,70	-0,97	0,33	-0,62	0,64
Controle	-2,89	0,74	-3,91	<b>0,00</b>	-2,41	0,62
eisen*steun SU	-0,14	0,15	-0,93	0,35	-0,58	0,63
eisen*steun MW	0,18	0,17	1,06	0,29	0,77	0,73
steun SU*steun MW	-0,26	0,12	-2,29	<b>0,02</b>	-2,12	0,92
eisen*controle	0,75	0,17	4,42	<b>0,00</b>	3,00	0,68
steun SU*controle	0,22	0,14	1,58	0,11	1,66	1,05
steun MW*controle	0,41	0,17	2,48	<b>0,01</b>	2,77	1,12
eisen*steun SU*steun MW	0,09	0,02	3,98	<b>0,00</b>	2,25	0,57
eisen*steun SU*controle	-0,06	0,03	-1,97	<b>0,05</b>	-1,30	0,66
eisen*steun MW*controle	-0,12	0,04	-2,91	<b>0,00</b>	-2,69	0,92
steun SU*steun MW*controle	-0,01	0,02	-0,45	0,65	-0,41	0,90

- (g) steun SU= sociale ondersteuning van de superieur
- (h) steun Mw= sociale ondersteuning van de medewerker
- (i) eisen= taakeisen

Tabel 25: Output van een Mann-Whitney U test:

Mann-Whitney U Test (bmfrOK2-final.STA) By variable P19SE Marked tests are significant at p <.05000									
	Rank Sum vrouw	Rank Sum man	U	Z	p-level	Z adjusted	p-level adjusted	Valid N vrouw	Valid N man
steun SU	1878212	1920935	932211,5	-0,82	0,41	-0,83	0,41	1375	1381

- (a) bmfrOK2-final.STA= database
- (b) P19SE= variable geslacht

**Tabel 26: Output van een Kruskal-Wallis test**

Kruskal-Wallis ANOVA by Ranks; steun SU (bmfOK2-final.STA) Independent (grouping) variable: P29EF  
 Kruskal-Wallis test:  $H(8, N=2756) = 35,70952$   $p = ,0000$

	Code	Valid N	Sum of Ranks
<b>0</b>	0	7	8516,0
<b>1-9</b>	1	577	882697,5
<b>10-49</b>	2	598	805569,5
<b>50-99</b>	3	307	417732,0
<b>100-249</b>	4	346	430506,5
<b>250-499</b>	5	223	291056,0
<b>500-999</b>	6	179	236624,0
<b>1000-4999</b>	7	276	392045,5
<b>5000 et plus</b>	8	243	334399,0

- (a) bmfOK2-final.STA= database
- (b) P29EF= variabele aantal bezoldigden waar je tewerkgesteld bent.
- (c) steun SU= sociale ondersteuning van de superieur

**Tabel 27: Output van een Multiple Comparisons p-values**

Multiple Comparisons p values (2-tailed); steun SU (bmfOK2-final.STA) Independent (grouping) variable: P29EF  
 Kruskal-Wallis test:  $H(8, N=2756) = 35,70952$   $p = ,0000$

	0	1-9	10-49	50-99	100-249	250-499	500-999	1000-4999	5000 et plus
<b>0</b>		1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
<b>1-9</b>	1,00		<b>0,00</b>	0,09	<b>0,00</b>	<b>0,01</b>	0,08	1,00	0,42
<b>10-49</b>	1,00	<b>0,00</b>		1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
<b>50-99</b>	1,00	0,09	1,00		1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
<b>100-249</b>	1,00	<b>0,00</b>	1,00	1,00		1,00	1,00	0,22	1,00
<b>250-499</b>	1,00	<b>0,01</b>	1,00	1,00	1,00		1,00	1,00	1,00
<b>500-999</b>	1,00	0,08	1,00	1,00	1,00	1,00		1,00	1,00
<b>1000-4999</b>	1,00	1,00	1,00	1,00	0,22	1,00	1,00		1,00
<b>5000 et plus</b>	1,00	0,42	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	

- (a) bmfOK2-final.STA= database
- (b) P29EF= variabele aantal bezoldigden waar je tewerkgesteld bent.
- (c) steun SU= sociale ondersteuning van de superieur

Figuur 11: Output van een Box Whisker plot(mediaan) van verschillende leeftijdscategorieën:

