

Op zoek naar het meest stresserende beroep

De Witte, H., Vets, C. & Notelaers, G. 2010. *Werken in Vlaanderen: vermoeiend of plezierig? Resultaten van 10 jaar onderzoek naar de beleving en beoordeling van arbeid*. Leuven: Acco.

In beleidsmiddelen en in de media wordt wel eens gezocht naar het meest stresserende beroep. Wie oefent het meest uitputtende werk uit? In deze bijdrage gaan we dit na voor zestig verschillende beroepen (of juist: functies), die bevestigd werden in het omvangrijke DIOVA-onderzoek dat onlangs werd afgesloten. Onze analyse toont aan dat we een verkeerd beeld verkrijgen door enkel de negatieve zijde van de werkbeleving te belichten ('werkstress'). De werkbeleving kent immers twee zijden: werken put ons uit (vermoeidheid), maar verschaft ons ook plezier. Beide aspecten van de beleving dienen daarom samen in de analyse te worden opgenomen. De vraag is dus niet: "wie voelt zich het meest uitgeput door te werken", maar: "wie voelt zich uitgeput en heeft geen plezier in het werk?". De resultaten van deze laatste vraag leveren een ander en genuanceerder beeld op, dat vaak wordt genegeerd. Ze vertellen ons tevens iets over de grote verschillen in werkbeleving tussen arbeiders, bedienden en kaderleden.

Over de beleving van werk: uitputting versus plezier

In discussies over de wijze waarop mensen hun werk beleven, wordt meestal de term 'werkstress' gebruikt. Met werkstress verwijst men dan naar de negatieve gevolgen van arbeid voor de werkende. Deze voelt zich bijvoorbeeld gespannen of uitgeput, wat aanleiding kan geven tot ziekte. Een extreem voorbeeld is natuurlijk burnout: een verregaande

vorm van uitputting, omdat het werk te veel (emotionele of mentale) energie van de werknemer heeft geveerd (Schaufeli & Bakker, 2007). Werkstress heeft grote gevolgen voor de overheid. Het is immers een van de redenen waarom werknemers ziek worden. Dat kost de overheid vanzelfsprekend massa's geld en belast de sociale zekerheid, waardoor maatregelen werden uitgewerkt om werkstress te reduceren. Dat verklaart deels de interesse die ontstond voor het inventariseren van stresserende beroepen: voor welke beroepen is de werkstress het hoogst?

Werkstress is echter maar een zijde van de werkbeleving. Een van de tekortkomingen van werkstressonderzoek is dat er haast uitsluitend aandacht besteed wordt aan de negatieve gevolgen van arbeid. Werk bevat natuurlijk ook een positieve zijde. Werkenden kunnen hun werk immers prettig vinden en grote voldoening ervaren wanneer ze iets gerealiseerd hebben op het werk. Typische voorbeelden van een positieve beleving zijn arbeidstevredenheid en 'bevlogenheid' (Bakker, 2009). Bevlogenheid verwijst naar een positieve toestand van opperste voldoening op het werk, gekenmerkt door onder meer vitaliteit (het werk geeft energie) en toewijding (men voelt zich sterk bij het werk betrokken).

Het onderscheid tussen de negatieve en positieve werkbeleving is geen louter academische kwestie. Beide vormen van werkbeleving sluiten elkaar immers niet uit, maar kunnen ook samen voorkomen. Werkenden kunnen immers tevreden zijn over hun werk en zich tegelijkertijd ook vermoeid of uitgeput voelen. Het is daarom van belang om rekening te houden met de positieve beleving van het werk, wanneer we het stresserend karakter van beroepen inventariseren. Als werkenden vermoeiend werk hebben, dan is het juist essentieel om te weten of ze dit werk tevens als aangenaam ervaren of niet. Werkenden die hun werk als uitputtend en onaangenaam ervaren, bevinden zich wellicht in een veel problematischere situatie dan werkenden die hun werk als uitputtend en prettig beleven. Wanneer het beleid maatregelen wenst te nemen om de negatieve gevolgen van arbeid te bestrijden, dan lijkt de eerste groep een belangrijkere doelgroep voor een overheidsinterventie dan de tweede.

In deze bijdrage kijken we naar 'plezier op het werk' als positieve werkbeleving: de mate waarin werkenden plezier ervaren tijdens het uitvoeren van hun werk. Als negatieve werkbeleving kijken we naar de 'herstelbehoefte': een minder ernstige vorm van uitputting. De werknemer geeft daarmee aan dat hij of zij vermoeid werd door te werken en nood heeft aan een 'adempauze', aan ontspanning, om te 'bekomen' van het belastende werk.

Steekproef en variabelen

Om na te gaan hoe diverse beroepsgroepen hun werk beleven, maken we gebruik van de DIOVA-data (voor meer informatie, zie: Vets, Notelaers & De Witte, 2009). DIOVA staat voor de 'Directie voor het Onderzoek van de Verbetering van de Arbeidsomstandigheden', een onderdeel van het FOD-WASO. We beperken ons tot het omvangrijk databestand van 34 986 Nederlandstalige respondenten, dat tussen 1999 en 2007 werd opgebouwd via een groot aantal bedrijfsbevragingen en sectoronderzoeken. Deze steekproef is heterogeen samengesteld naar belangrijke variabelen, zoals geslacht, leeftijd, sector, opleidingsniveau en beroepspositie. De gerealiseerde steekproef wijkt voor enkele variabelen af van de werkende populatie in Vlaanderen. Dit is voor onze onderzoeksvraag echter geen probleem, omdat we hier specifieke beroepen (of juist:

functies) zullen vergelijken. Alle gegevens werden verzameld met de 'Vragenlijst Beleving en Beoordeling van de Arbeid' (de VBBA), een uitgebreide vragenlijst die een uitvoerige bevraging inhoudt van de arbeidssituatie en de gevolgen ervan (Van Veldhoven, 2000).

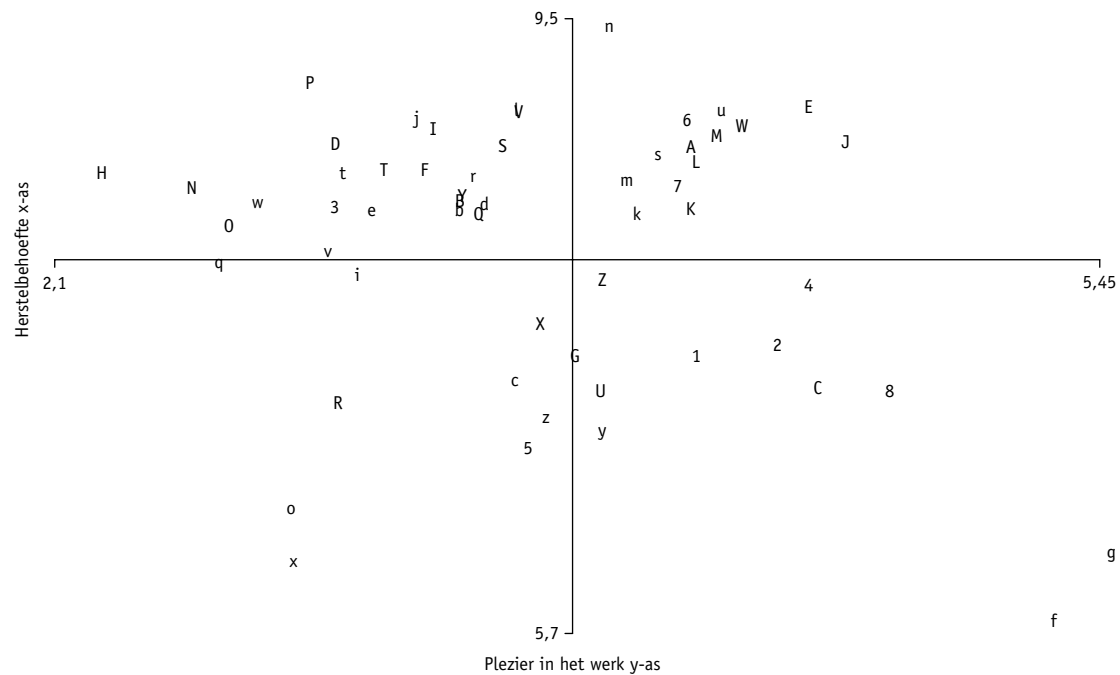
Om beroepen met elkaar te vergelijken dienen we natuurlijk over meer informatie te beschikken dan een ruwe indeling in bijvoorbeeld arbeiders, bedienden en kaderleden. Hiervoor is informatie op *functieniveau* nodig. Met het concept functie wordt het geheel aan taken en verantwoordelijkheden bedoeld die door een werknemer in een concreet bedrijf worden opgenomen (Lievens, 2006). Dit takenpakket met bijhorende verantwoordelijkheden wordt in regel gevat in een functieomschrijving, waarvoor een vacature wordt uitgeschreven. De functietitel geeft de inhoud van de functie in een oogopslag weer. Zo kan de ruimere categorie 'arbeiders' geconcretiseerd worden door een onderscheid te maken tussen bijvoorbeeld stikkers, inpakkers, wevers, heftruckbestuurders en havenarbeiders. Hetzelfde geldt voor bedienden, die onder meer kunnen worden onderverdeeld in loketbedienden, secretariaatsmedewerk(st)ers en onthaalfuncties. In de Diova-dataset werd aan alle werkenden gevraagd om hun werk en functie te omschrijven. Deze open bevraging werd achteraf gecodeerd en herleid tot gelijkaardige categorieën. Op deze wijze ontstond een lange lijst uiteenlopende functies, die soms door slechts weinig werknemers werden uitgevoerd. Om de betrouwbaarheid van de analyse te verhogen, werd besloten om enkel verder te werken met functies die uitgevoerd werden door minimaal vijftig respondenten. Deze werden dan in tweede instantie ingedeeld in vijf lagen, van laag- tot hogere functies, met veel verantwoordelijkheid en wellicht ook een hoger opleidingsniveau. Bij het indelen werd echter enkel gekeken naar de functietitel, niet naar de werkkenmerken of het opleidingsniveau van de respondent. De indeling in vijf hiërarchisch geordende lagen garandeerde voldoende heterogeniteit: op deze wijze kunnen we vermoeden dat het quasi volledige spectrum van functies afgedekt wordt. Zo ontstond een lijst van zestig functies, variërend van bijvoorbeeld schoonmaakpersoneel over loketbediende en kledingmaker tot gezins- en bejaardenhelpster, manager, directeur en rechter. Deze lijst is wellicht geen representatief staal van alle mogelijke

functies in de beroepsbevolking. Het betreft 'enkel' een uiteenlopend staal functies die in de dataset aanwezig was en tevens voldoende betrouwbaar

gecodeerd konden worden. De weerhouden zestig functies hebben betrekking op ongeveer 42% van alle respondenten in onze steekproef (n = 14 803).

Figuur 1.

Opsplitsing van zestig functies naar herstelbehoefte en plezier in het werk



a	adjunct	u	gezins- en bejaardenhelpster	O	onderhoud
b	administratie	v	grafisch vormgever	P	onderzoeker
c	arbeider	w	groendienst	Q	onthaalbediende
d	bediende	x	havenarbeider	R	operator
e	boekhouding	y	heftruckbestuurder	S	opvoed(st)er
f	call center operator	z	helpdesk/klantendienst	T	ploegbaas
g	call center operator expert	A	hoofdverpleegkundige	U	productiearbeider
h	call center operator senior	B	informaticus	V	psycholoog
i	chauffeur	C	inpakker	W	rechter
j	coach	D	kantine- en keukenpersoneel	X	schoonmaakpersoneel
k	commerciële functie	E	kinderverzorgster	Y	secretariaatswerk
l	consulent	F	kinesitherapeut	Z	slager
m	coördinator	G	kledingmaker	1	stikker
n	directeur	H	laborant	2	strijker
o	dokautovoerder/kraanman	I	leidinggevende	3	technicus
p	dossierbeheerder	J	logopedist	4	verkoper
q	elektricien	K	loketbediende	5	verpakker
r	engineer	L	maatschappelijk assistent	6	verpleegkundige
s	ergotherapeut	M	manager	7	verzorger
t	genesheer	N	mecanicien	8	wever

Resultaten: twee dimensies, maar ook vier kwadranten

Voor de zestig weerhouden functies werden de scores voor plezier in het werk en herstelbehoefte in een figuur weergegeven (zie figuur 1). Zo kunnen we ook een antwoord geven op een vraag: welk beroep (hier dus: 'functie') is het meest stresserend (hier: vermoeiend)? En welk beroep het prettigst om uit te oefenen? In figuur 1 werden de zestig functies uitgezet met betrekking tot hun score op plezier in het werk (verticale dimensie of y-as) en herstelbehoefte (horizontale dimensie of x-as). De twee dimensies werden opgedeeld volgens het gemiddelde: 3,76 voor herstelbehoefte en 8,01 voor plezier in het werk. De interpretatie van de dimensies of assen is eenvoudig. Wie aan de linkerkant scoort op de horizontale x-as, scoort lager dan gemiddeld voor herstelbehoefte. Zij voelen zich – in vergelijking tot alle anderen – dus niet erg vermoeid na hun werk. Wie aan de rechterkant scoort, scoort hoger dan het gemiddelde, en geeft blijk van een hogere mate aan vermoeidheid omwille van het werk. Voor de verticale dimensie of y-as geldt dat wie onderaan de figuur scoort, lager dan gemiddeld scoort voor plezier in het werk. Deze respondenten vinden hun werk niet erg prettig. Wie bovenaan scoort, scoort hoger dan gemiddeld en vindt het werk dus erg prettig om te doen. Alle functies werden in de figuur aangeduid met een symbool (letter of cijfer). De legende geeft de betekenis van deze symbolen weer. De functies werden alfabetisch geordend, om ze gemakkelijk te kunnen terugvinden.

Figuur 1 kan op diverse wijze worden geïnterpreteerd. We starten met de eenvoudigste lezing ervan, door enkel rekening te houden met een van beide assen. Welke functies zijn het meest *stresserend*? Door te kijken naar de scores op de horizontale dimensie die de herstelbehoefte weergeeft, krijgen we een zicht op de meest en de minst uitputtende functies. Hoog op herstelbehoefte scoren uiteenlopende functies, zoals werknemers uit call centers, wevers, logopedisten, inpakkers, verkopers, strijkers en kinderverzorgsters. Dit zijn de meest stresserende functies: ze worden als vermoeiend en uitputtend ervaren. Opvallend is de mengeling van arbeidersfuncties (wevers, inpakkers, strijkers) en contactuele beroepen uit de gezondheids- en welzijnssector (logopedisten, kinderverzorgsters). Laag

op deze dimensie scoren functies zoals laborant, mecaniciens, elektriciens, onderhoudspersoneel en werknemers uit de groendienst. Dit zijn de minst stresserende functies. Het zijn opvallend genoeg hoofdzakelijk arbeiders. Typische arbeidersfuncties scoren dus zowel hoog als laag voor herstelbehoefte of 'werkstress'.

Welke functies zijn het meest *plezierig* om uit te voeren en welke het minst? Dit wordt duidelijk door uitsluitend naar de scores op de verticale as te kijken. Het meeste plezier in het werk wordt ervaren door directeurs en onderzoekers. Deze twee functies worden op de voet gevolgd door een groot aantal contactuele beroepen, zoals consulent, gezins- en bejaardenhulpster, kinderverzorgster en psycholoog. Relatief weinig plezier in het werk wordt gemeld door operatoren in call centers en door havenarbeiders, gevolgd door diverse andere arbeidersfuncties, zoals kraanman, verpakker, heftruckchauffeur, productiewerker, operator en inpakker. Deze verdeling weerspiegelt een 'klassiek' verschil in de literatuur tussen beroepsposities: arbeiders beleven minder plezier aan hun werk dan bedienden en – a fortiori – kaderleden (bijvoorbeeld Spector, 1997).

De afzonderlijke bespreking van de verschillen naar herstelbehoefte of plezier in het werk kan echter een vertekend beeld opleveren. Daarom is het correcter om na te gaan hoe beide aspecten van de beleving gecombineerd worden. Om dit in kaart te brengen kunnen we vier kwadranten onderscheiden in figuur 1: uitdagend, aangenaam, saai en slopend werk. Welke functies zijn kenmerkend voor deze vier kwadranten?

We starten met het '*slopende* werk'. Deze combinatie is voorbehouden voor werknemers die hoog scoren voor herstelbehoefte, terwijl ze tevens weinig plezier ervaren in hun werk. Hun werk is dus vermoeiend en onaangenaam. Twaalf van de zestig functies liggen in dit kwadrant. De meest extreme positie wordt ingenomen door de werknemers uit call centers (rechts onderaan in figuur 1). Hun scores zijn zo extreem dat een van deze functies (de senior call center operator; h in de figuur) zelfs buiten de figuur valt. De twee andere functies (call center operator en expert call center operator) liggen erg dicht bij deze derde functie en koppelen een erg lage score voor plezier in het werk aan een

erg hoge score voor herstelbehoefte. Zij oefenen het meest slopende werk uit van alle bevraagde werknemers. Iets minder extreme scores worden neergezet door wevers, inpakkers, strijkers en stikers. Deze vier arbeidersfuncties oefenen dus eveneens slopend werk uit. Een lagere score voor plezier in het werk wordt gekoppeld aan een eerder gemiddelde score voor herstelbehoefte voor heftruckbestuurders, productiearbeiders en kledingmakers. Zij ervaren hun werk dus hoofdzakelijk als onaangenaam en eerder als gemiddeld uitputtend. De verkopers score dan weer hoger op uitputting en eerder gemiddeld voor plezier in het werk. De slaggers (functie Z in figuur 1) liggen haast in het midden van de figuur en koppelen een gemiddelde herstelbehoefte aan een gemiddeld plezier op het werk.

Links onderaan figuur 1 kunnen we het 'saai' werk onderscheiden. In dit kwadrant vinden we een beperkt aantal functies (negen van de zestig), die het werk als onplezierig en weinig belastend ervaren. Wellicht hebben ze niet al te veel werk te doen, waardoor hun capaciteiten onderbenut worden en ze zich vervelen. Deze combinatie is het meest kenmerkend voor havenarbeiders en dokautovoerderskraanmannen, gevolgd door operators. Arbeidersfuncties zijn dus niet steeds slopend, maar kunnen ook 'saai' zijn. Ook in dit kwadrant liggen sommige functies dicht bij een van de twee assen. Lage scores voor plezier in het werk gecombineerd met eerder gemiddelde scores voor herstelbehoefte zijn kenmerkend voor verpakkers, werknemers met een helpdeskfunctie (of in een klantendienst), 'arbeiders' en schoonmaakpersoneel. Gemiddelde scores voor plezier in het werk gecombineerd met lage scores voor herstelbehoefte zijn typerend voor chauffeurs en elektriciens. In het kwadrant 'saai werk' komen dus een groot aantal arbeidersfuncties voor, samen met sommige lagere bediendefuncties (helpdesk en klantendienst).

De meeste functies liggen in het kwadrant 'aangenaam werk' (vierentwintig van de zestig functies), dat zich links bovenaan figuur 1 bevindt. Deze functies zijn gekenmerkt door een hoge score voor plezier in het werk, gekoppeld aan een lage score voor herstelbehoefte. Deze werknemers hebben dus aangenaam en weinig uitputtend werk. In dit kwadrant komt een veelheid aan functies voor, al lijken de bediendefuncties wel te domineren. Centraal in

dit veld liggen functies zoals onderzoeker, coach, kantine- en keukenpersoneel, leidinggevende, geneesheer, ploegbaas en kinesitherapeut. De hogere bediendefuncties zijn hierin dus sterk aanwezig, al komen er tevens enkele uitvoerende (keuken) en arbeidersfuncties in voor (ploegbaas). Iets dicht bij het centrum van de figuur ligt een groepje hoofdzakelijk lagere bediendefuncties, die sterk gelijkende scores vertonen: secretariaatsfuncties, onthaalbedienden, administratieve functies, 'bediende', aangevuld met informatici en 'engineers'. Functies die vooral laag scoren voor herstelbehoefte zijn laborant, mecaniciens, onderhoudspersoneel, technici, grafisch vormgevers en functies uit de boekhouding. Tot deze groep behoren dus eveneens een aantal geschoolde arbeidersfuncties. Vooral hoger op plezier in het werk scoren consultants, psychologen, opvoeders en de functie van adjunct. De meeste van deze functies zijn typische contactuele beroepen.

Rechts bovenaan bevindt zich tot slot het kwadrant 'uitdagend werk'. In dit kwadrant bevinden zich vijftien van de zestig geanalyseerde functies. Deze functies worden gekenmerkt door een hoge score voor plezier in het werk en een hoge score voor herstelbehoefte. Hun werk is inspannend, doch aangenaam. Dit kwadrant wordt vooral ingenomen door contactuele beroepen: werknemers uit de zorg- en hulpverleningssector die met én voor mensen werken. Centraal in dit kwadrant vinden we immers kinderverzorgsters, logopedisten, gezins- en bejaardenhelp(st)ers, (hoofd)verpleegkundigen, verzorgers, maatschappelijk assistenten en ergotherapeuten. Deze groep wordt verder aangevuld met loketbedienden, rechters en managers. Een viertal functies scoort vooral hoger op plezier in het werk en eerder gemiddeld voor herstelbehoefte: directeurs, dossierbeheerders, coördinatoren en werknemers met een commerciële functie. Deze laatste functies lijken eerder uit de privésector te komen.

Besluit: nooit enkel naar stress kijken

Wanneer we de resultaten samenvatten, dan blijken er zich vooreerst duidelijke verschillen voor te doen tussen arbeiders, bedienden en kaderleden. De arbeidersfuncties verspreiden zich over haast drie kwadranten, al worden ze toch hoofdzakelijk

geconcentreerd in het saaie en slopende werk. Bedienden scoren dan weer eerder in de kwadranten aangenaam en uitdagend werk. Werknemers uit de zorg- en hulpverlening nemen functies op die hoofdzakelijk uitdagend zijn. Beleidsmatig hebben deze vaststellingen twee consequenties. Voor eerst nuanceren ze de vaak geopperde stelling dat er 'geen verschillen meer zijn tussen arbeiders en bedienden' (Blanpain, 2000). Wat de werkbeleving betreft, is deze stelling bepaald voorbarig, omdat er zich juist duidelijke verschillen voordoen naar beroepsfuncties. Ten tweede noopt deze vaststelling wellicht ook tot een heroriëntering van de aandacht. In de media en in het beleid lijkt men bij de bespreking van verschillen op het domein van arbeid sterk in te zoomen op variabelen zoals leeftijd en geslacht. Deze demografische kenmerken gaan echter maar in beperkte mate gepaard met verschillen in werkbeleving. De grootste verschillen kristalliseren zich echter rond het functieniveau en de eraan gerelateerde beroepspositie. De indruk ontstaat dan ook dat deze kernvariabele de laatste jaren – onterecht – wat in de vergetelheid is geraakt.

Een tweede opvallende conclusie is dat we nooit enkel rekening mogen houden met slechts een van de twee werkbelevingen, zonder deze te combineren met de andere. Wanneer we enkel rekening houden met functies die hoog scoren op herstelbehoefte (en dus 'stresserend' zijn), dan worden uitdagende en slopende functies op een hoop gegoooid. Dan lijkt het immers alsof kinderverzorgsters of logopedisten een even belastende functie uitoefenen als inpakkers en wevers. Wanneer we echter rekening houden met de mate waarin deze werknemers tevens plezier beleven in hun werk, dan komen de inpakkers en wevers in het kwadrant slopend werk terecht, terwijl de kinderverzorgsters en logopedisten een uitdagende functie uitoefenen. Het hoeft geen betoog dat uitdagende functies wellicht 'beter' zijn dan slopende en dus niet met deze laatste soort werk mogen worden verward. Eenzelfde conclusie kunnen we trekken voor de functies die laag scoren op herstelbehoefte. Ook deze functies vallen in twee erg verschillende segmenten uiteen: saaie versus aangename. Ook hier lijkt het verkieslijk om een aangename functie uit te oefenen in plaats van een saaie. Deze vaststellingen illustreren opnieuw dat de eenzijdige aandacht voor 'stress' (als overkoepelende term voor spanning en uitputting) ons

een vertekend beeld van de realiteit oplevert. Spanning dient steeds in combinatie met welzijn (hier: 'plezier in het werk') te worden bestudeerd om effectieve uitspraken te kunnen doen over het problematische karakter van werk.

Hans De Witte
Onderzoeksgroep Arbeids-, Organisatie- en
Personeelspsychologie (WOPP)
Departement Psychologie, K.U.Leuven

Guy Notelaers
Onderzoeksgroep Arbeids-, Organisatie- en
Personeelspsychologie (WOPP)
Departement Psychologie, K.U.Leuven
'Bergen Bullying Research Group'
University of Bergen, Noorwegen

Carissa Vets
Onderzoeksinstituut voor Arbeid en Samenleving
(HIVA-K.U.Leuven)

Bibliografie

- Bakker, A. 2009. Een overzicht van tien jaar onderzoek naar bevlogenheid. *Gedrag & Organisatie*, 22(4), 336-353.
- Blanpain, R. 2000. *Sire, zijn er nog domme werknemers in ons land? Klaaglied over een werkman*, Brugge: Die Keure.
- Lievens, F. 2006. *Handboek Human Resource Management. Back to Basics*. Leuven: Uitgeverij LannooCampus.
- Schaufeli, W. & Bakker, A. 2007. Burnout en bevlogenheid. In W. Schaufeli & A. Bakker (Eds.), *De psychologie van arbeid en gezondheid*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum, 341-358.
- Spector, P. 1997. *Job satisfaction. Application, assessment, causes, and consequences*. Sage, London.
- Van Veldhoven, M. 2000. Het meten van psychosociale arbeidsbelasting en werkstress met de Vragenlijst Beleving en Beoordeling van de Arbeid (VBBA): een overzicht. In W. Schaufeli, J. Hell & P. Schreurs (Eds.), *Metten van werkstress*. Bohn, Stafleu en Van Loghum, Houten/Diegem, 97-114.
- Vets, C., Notelaers, G. & De Witte, H. 2009. *Analyse van de psychosociale arbeidsbelasting in België: Samenvatting van 10 jaar onderzoek op basis van de DiOVA-databank*. Brussel: Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg.