

Constance connectie met werk en werk-privébalans: als water en vuur?

Gadeyne, N., Verbruggen, M., Delanoëje, J., & De Cooman, R. (2018). All wired, all tired? Work-related ICT-use outside work hours and work-to-home conflict: The role of integration preference, integration norms and work demands. *Journal of Vocational Behavior*, 107, 86-99.

Smartphones, pc's of laptops worden steeds meer gebruikt voor het werk. Hoewel informatie en communicatietechnologie (ICT) heel wat werkaspecten vergemakkelijkt heeft, hebben deze technologieën er ook voor gezorgd dat mensen steeds vaker buiten de werkuren met het werk verbonden blijven. Werkgerelateerd ICT-gebruik buiten de werkuren wordt in onderzoek vaak gerelateerd aan verhoogd werk-privéconflict, namelijk aan het ervaren van meer moeilijkheden om de taken en verantwoordelijkheden thuis goed op te nemen door de tijd die men besteedt aan het werk en de stress die men ervaart door het werk. In deze studie onderzochten we deze relatie verder. Meer specifiek bestudeerden we of het effect op werk-privéconflict van zowel werkgerelateerd smartphone- als laptopgebruik buiten de werkuren, afhankelijk is van iemands persoonlijke voorkeuren, van de werkdruk en van de normen die heersen in de organisatie omtrent constante bereikbaarheid.

Het gebruik van informatie en communicatietechnologie (ICT) is genormaliseerd in het dagelijkse werklevens van veel werknemers. Laptops en smartphones zijn de meest gebruikte ICT-toestellen. Ze laten bijna overal en altijd communicatie, internettoegang en toegang tot werkbestanden toe. De ontwikkelingen in ICT hebben ons werklevens op vele manieren makkelijker gemaakt. Zo kan data sneller

gedeeld en verwerkt worden, kunnen we vlotter met elkaar communiceren en wordt werken vanop afstand mogelijk. Het dagelijks gebruik van technologische toestellen voor het werk brengt echter ook enkele risico's met zich mee. Doordat onze technologische toestellen vaak binnen handbereik zijn, zorgen ze er bijvoorbeeld voor dat het werk vaker, actief of passief, aanwezig blijft buiten de normale werkuren van een werknemer. Hierdoor zorgen smartphones en computers voor een constante connectie met het werk, waardoor de grenzen tussen het werk- en privé-domein steeds vager worden. Een recente peiling door de Stichting Innovatie & Arbeid van de SERV bij 11 000 werknemers toonde bijvoorbeeld aan dat 40% van de Vlaamse werknemers structureel geconnecteerd blijft met het werk buiten hun werkuren. Daarnaast blijft nog eens zo'n 30% sporadisch bereikbaar buiten de werkuren (SERV, 2017). Zo maakt ICT het moeilijker om te ontkoppelen van werk en om voldoende mentale rust- en herstelmomenten te hebben buiten de werkuren. Deze trend wordt in onderzoek vaak gelinkt met risico's voor de mentale gezondheid,

stress, slaap en werk-privébalans (Ďuranová & Ohly, 2015; Schlachter, McDowall, Cropley, & Inceoglu, 2017).

In deze studie zoomen we dieper in op deze laatste relatie, namelijk de link tussen werkgerelateerd ICT-gebruik buiten de werkuren en werk-privébalans. Het onderzoek dat deze relatie tot nu toe bestudeerde, vond veelal een nadelig effect van werkgerelateerd ICT-gebruik buiten de werkuren op de werk-privébalans van werknemers. Meer specifiek vonden verschillende studies dat werknemers die na de werkuren vaker met het werk geconnecteerd zijn via ICT, meer werk-privéconflict ervaren. Er zijn twee voornaamste redenen waarom werkgerelateerd ICT-gebruik buiten de werkuren kan zorgen voor meer werk-privéconflict. Ten eerste kan meer werkgerelateerd ICT-gebruik na de werkuren ervoor zorgen dat er letterlijk minder tijd overblijft om na het werk samen te zijn met familie en vrienden en om zorg- en andere privétaken op te nemen ('tijdsgebaseerd werk-privéconflict'). Wanneer men bijvoorbeeld 's avonds terug achter de laptop kruipt om bepaalde werktaken verder af te werken, kan men die tijd niet meer besteden aan de kinderen. Ten tweede kan men door werkgerelateerd ICT-gebruik na de werkuren ook meer werkstress en -spanningen ervaren ('stress- of spanningsgebaseerd werk-privéconflict'). Men blijft immer meer geconnecteerd met het werk en zal het moeilijk vinden om te ontspannen na de werkuren. Deze werkstress kan er dan voor zorgen dat men zich minder goed kan concentreren op activiteiten thuis en men mentaal gewoon minder aanwezig is. Dit alles kan gevoelens van werk-privéconflict verhogen.

De rol van individuele voorkeuren

In deze studie wilden we in de eerste plaats na gaan of werkgerelateerd ICT-gebruik voor iedereen even risicovol is. Meer specifiek vermoedden we dat dit effect afhangt van iemands persoonlijke voorkeuren rond het managen van de grenzen tussen werk en privé. Werknemers blijken hierin sterk te verschillen: terwijl sommige werknemers een voorkeur hebben voor duidelijke, strikte werk-privé grenzen ('segmenters'), geven andere werknemers er de voorkeur aan om werk en privé meer te vermengen door bijvoorbeeld tijdens het werk

privézaken te doen en buiten de werkuren ook nog met het werk bezig te zijn ('integrators'). Het lijkt niet onlogisch om te verwachten dat de voorkeur die mensen hebben rond het managen van hun werk-privégrenzen, de impact van werkgerelateerd ICT-gebruik na de werkuren op werk-privéconflict kan beïnvloeden. Meer specifiek verwachtten wij in deze studie dat de impact op zowel stress- of spanningsgebaseerd werk-privéconflict als tijdsgebaseerd werk-privéconflict minder negatief zou zijn voor mensen met een integratievoorkeur, omdat voor hen dat ICT-gedrag in lijn ligt met hun preferentie om werk te integreren in hun persoonlijk leven.

Ten eerste verwachtten we dit voor stress- of spanningsgebaseerd werk-privéconflict. Werkgerelateerd ICT-gebruik buiten de werkuren geeft integrators een vorm van gedragspreferentie fit: hun ICT-gedrag ligt eerder in lijn met hun integratievoorkeuren. Bij segmenters is dit niet het geval. Deze fit bij integrators kan ervoor zorgen dat hun basisbehoefte voor consistentie bevredigd wordt en dat ze een lagere psychologische belasting en minder stress ervaren door werkgerelateerd ICT-gebruik buiten de werkuren dan segmenters. Aangezien integrators flexibelere en meer poreuze grenzen tussen werk en privé verkiezen, zullen ze de switch tussen werk en privé ook makkelijker kunnen maken. Segmenters zullen zo'n ICT-gedrag eerder zien als obstructief en minder consistent met hun voorkeuren en daarom zal dergelijk gedrag voor hen wellicht meer stressvol en belastend zijn. Regulier werkgerelateerd ICT-gebruik buiten de werkuren kan bij segmenters op die manier dus voor meer stress- of spanningsgebaseerd werk-privéconflict zorgen. Bovendien zullen integrators hun ICT-gebruik wellicht meer intern attribueren omdat het meer in lijn ligt met hun voorkeuren (in plaats van hun ICT-gebruik buiten de werkuren te ervaren als iets dat ze moeten doen door de (werk) omgeving), waardoor ze meer autonomie en controle ervaren over hun ICT-gedrag, wat een belangrijke conditie is om meer positieve uitkomsten te verkrijgen bij werkgerelateerd ICT-gebruik buiten de werkuren.

Naast stressgebaseerd conflict, ondervinden integrators mogelijk ook minder tijdsgebaseerd conflict dan segmenters bij werkgerelateerd ICT-gebruik buiten de werkuren. Zoals aangegeven door

Kinman, McDowall en Uys (2014) zijn integrators “erg goed in het combineren van de verschillende (werk)eisen vanuit hun werk en privérol.” Mogelijk kunnen ze zo (ten opzichte van segmenters) bij regelmatig werkgerelateerd ICT-gebruik buiten de werkuren er toch in slagen om op de belangrijke momenten tijd vrij te maken voor privé-zaken zodat minder tijdsgebaseerd werk-privéconflict ontstaat. Bovendien is het mogelijk dat integrators hun ICT-gedrag buiten de werkuren net compenseren door ook tijdens hun reguliere werkuren met privé-zaken bezig te zijn, aangezien zo’n werk-privé integratie eerder in lijn ligt met die integratievoorkeur. Segmenters aan de andere kant zullen vermoedelijk meer tijdsgebaseerd conflict ervaren. Dit komt omdat segmenters hun tijd typisch strikter opdelen in werktijd en privé-tijd. Hierdoor wordt de tijd buiten hun reguliere of normale werkuren veelal strikter als privé-tijd gezien, waardoor werkgerelateerd ICT-gebruik buiten de werkuren door hen wellicht meer als een verlies van privé-tijd wordt ervaren. Het is daarom waarschijnlijk dat segmenters bij eenzelfde hoeveelheid werkgerelateerd ICT-gebruik meer tijdsgebaseerd werk-privéconflict zullen rapporteren dan integrators.

De rol van de werkcontext

Een tweede doel van deze studie was om de rol van de werkcontext in dit verhaal verder te bestuderen. Meer specifiek verwachtten we dat werkgerelateerd ICT-gebruik buiten de werkuren ook bij integratoren soms tot verhoogd werk-privéconflict kan leiden, namelijk als de werk- en organisatiecontext ervoor zorgen dat het ICT-gebruik buiten de werkuren minder autonoom gekozen wordt. We onderzochten hiertoe de rol van werkeisen op de job en van integratienormen in de organisatie. Dit laatste verwijst naar de mate waarin de werknemer vindt dat de organisatie verwacht – en het dus typisch of normaal vindt – dat werknemers buiten de werkuren met het werk geconnecteerd blijven. Hoge werkeisen en hoge integratienormen kunnen mogelijk de positieve modererende effecten van integratiepreferenties op de relatie tussen werkgerelateerd ICT-gebruik buiten de werkuren en werk-privéconflict, ongedaan maken.

De fit die integrators hebben tussen hun preferenties en ICT-gedrag heeft mogelijk minder

positieve effecten bij hoge werkeisen en/of hoge integratienormen omdat integrators het in die situaties moeilijker kunnen vinden om autonomie en controle te ervaren over hun werkgerelateerd ICT-gedrag buiten de werkuren. Dit zorgt er ook voor dat het moeilijker wordt zo’n ICT-gebruik buiten de werkuren te gebruiken als een strategie om een verkozen tijdsallocatie tussen werk en privé te bekomen. Zowel bij hoge werkeisen als bij sterke integratienormen, kan zelfs een integrator minder autonomie ervaren over werkgerelateerd ICT-gebruik buiten de werkuren omdat het in zo’n context eerder als een kwestie van ‘moeten’ dan van ‘mogen’ ervaren wordt. Bovendien kunnen hoge werkeisen en sterke integratienormen in een organisatie ervoor zorgen dat een werknemer minder keuze heeft in wanneer (en waar) hij of zij het werkgerelateerd ICT-gebruik buiten de werkuren uitvoert. Zelfs voor werknemers met een hoge voorkeur voor werk-privé integratie, zal hun ICT-gedrag dan minder in lijn liggen met hun specifieke voorkeuren, waardoor er in zo’n werkcontext ook voor hen een hoger risico voor werk-privéconflict ontstaat.

Methode

Om het onderzoeksmodel te testen, werd gebruik gemaakt van vragenlijstdata verzameld bij 457 Nederlandstalige werkende ouders, voornamelijk bedienden en (midden)managers. Van deze steekproef was 85% vrouw en woonde 92% samen met een partner. Alle respondenten waren ouders (van minstens één kind onder twaalf jaar). Deze doelgroep heeft specifieke uitdagingen in het combineren van werk en privé waardoor werk-privéconflict voor hun een erg relevante uitkomstvariabele is.

Gevalideerde schalen werden gebruikt om werk-privéconflict (zes items; Carlson, Kacmar, & Williams, 2000), integratiepreferenties (vier items; Kreiner, 2006), integratienormen (vier items; Kreiner, 2006) en werkeisen (drie items; Veldhoven, Jonge, Broersen, Kompier, & Meijman, 2002) te meten. Zowel werkgerelateerd pc- of laptop-, als smartphonegebruik buiten reguliere of standaard werkuren, werden elk met een 2-item schaal gemeten (zie items hieronder). Tabel 1 geeft enkele voorbeelditems weer.

Tabel 1.

Voorbeelditems

Concept	Voorbeelditem(s)
1. Tijdsgebaseerd werk-privéconflict	Mijn werk maakt het me moeilijk om voldoende deel te nemen aan mijn verantwoordelijkheden en activiteiten thuis. ¹
2. Stress/spanningsgebaseerd werk-privéconflict	Wanneer ik thuiskom van mijn werk, ben ik door mijn werk soms te gestresseerd om de dingen te doen die ik graag doe. ¹
3. Integratievoorkeur	Ik verkies om mijn werk achter me te kunnen laten wanneer ik naar huis ga. ^{1*}
4. Integratienorm	Mijn werkomgeving laat werknemers hun werk vergeten wanneer ze thuis zijn. ^{1*}
5. Werkeisen	Hoe vaak gebeurt het dat u te veel werk te doen heeft? ¹
6. Werkgerelateerd smartphone-gebruik buiten de werkuren	Maakt u gebruik van een smartphone voor werkgerelateerde zaken buiten de werkuren? ¹ Hoeveel minuten schat u gemiddeld per dag te spenderen aan dergelijke interacties met uw smartphone? ²
7. Werkgerelateerd pc/laptop-gebruik buiten de werkuren	Maakt u gebruik van een computer of laptop voor werkgerelateerde zaken buiten de werkuren? ¹ Hoeveel minuten schat u gemiddeld per dag te spenderen aan dergelijke interacties met uw computer of laptop? ²

Noten: ¹ Dit item werd gemeten via een Likert-schaal (gaande van 1 tot 5)

² Dit item werd gemeten via een open numeriek antwoord

* Dit item werd omgekeerd gescoord

Resultaten

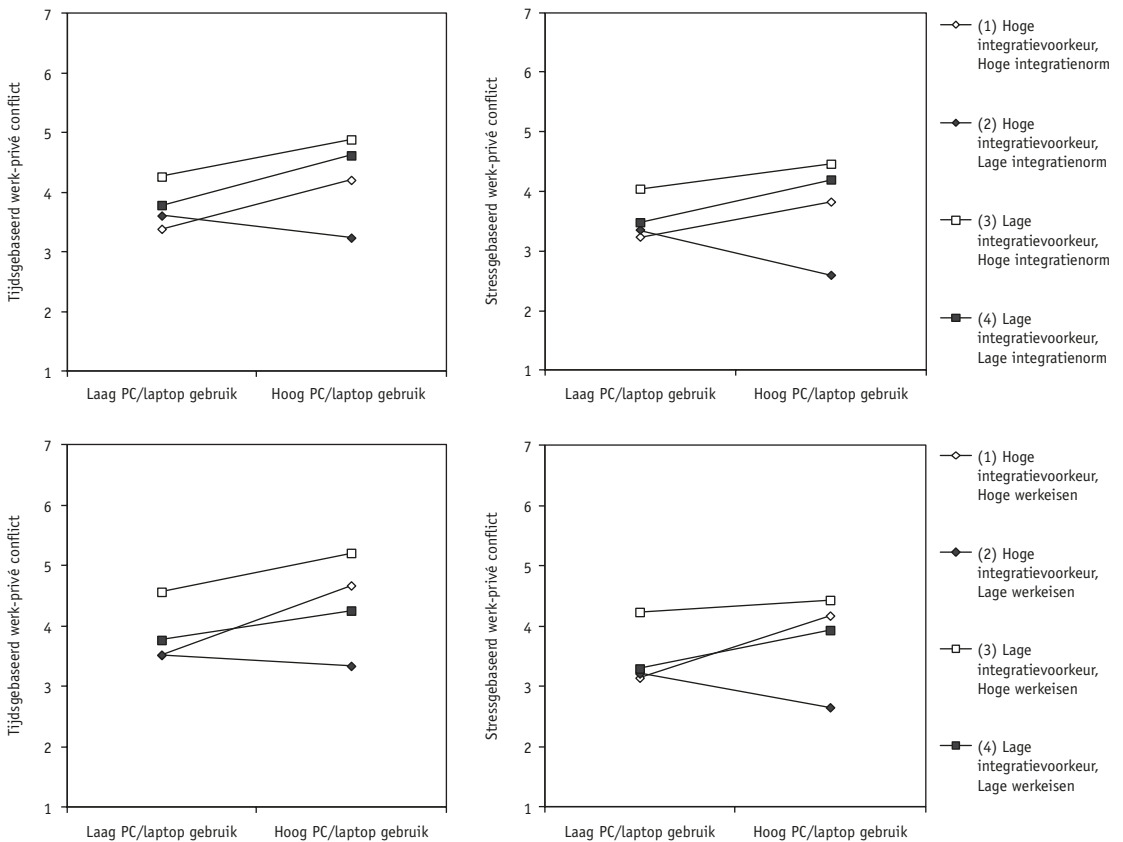
De respondenten gaven aan dat ze dagelijks gemiddeld dertig minuten buiten de werkuren gebruik maken van zowel hun smartphone alsook van hun pc of laptop voor werkgerelateerde zaken. In de eerste plaats vonden we geen significante correlaties tussen het gebruik van smartphone buiten de werkuren op tijdsgebaseerd, of stress- of spanningsgebaseerd werk-privéconflict. Dit spreekt andere studies tegen die wel relaties vinden tussen zo'n smartphonegebruik en werk-privéconflict (Schlachter et al., 2017), mogelijk omdat daar niet gecontroleerd wordt voor het gebruik van andere toestellen (bijvoorbeeld pc of laptop).

Voor pc- of laptopgebruik na de werkuren vonden we wel significante correlaties met tijdsgebaseerd en stress- of spanningsgebaseerd werk-privéconflict. Meer specifiek vonden we zoals verwacht drierichtingsinteracties van werkgerelateerd pc- of laptopgebruik buiten de werkuren, integratiepreferenties en zowel werkeisen als integratienormen. Zoals figuur 1 aantoont, is zo'n pc- of laptopgebruik meestal gerelateerd met meer tijd- en stressgebaseerd werk-privéconflict, met uitzondering van werknemers met sterke integratievoorkeuren die geen hoge werkeisen of sterke integratienormen ervaren in hun organisatie. Integratievoorkeuren

bufferen dus het effect van regulier werkgerelateerd pc- of laptopgebruik buiten de werkuren, maar enkel als de werknemer niet gestimuleerd wordt door erg hoge werkeisen of integratienormen. Of nog anders gesteld: hoge werkeisen en hoge integratienormen lijken het bufferende effect van integratiepreferenties ongedaan te maken.

Implicaties

Zowel werkgevers als werknemers hebben verantwoordelijkheden in het creëren van een werkbare en wensbare werk-privébalans. Organisaties moeten opletten met het (impliciet) stimuleren van het idee dat werknemers ook buiten hun werkuren geconnecteerd moeten blijven met het werk, hetzij via taakeisen hetzij via hun normen of cultuur. Flexibel werken kan immers nogal snel gewoon 'meer' werken worden. Als werk via technologische middelen geïntegreerd wordt in het privéleven, kan het best een persoonlijke keuze van de werknemer zijn. Het verbieden van zo'n ICT-gebruik buiten de werkuren (wat in enkele bedrijven al gebeurt) zorgt er wel voor dat er duidelijke grenzen zijn tussen werk en privé waardoor minder risico kan ontstaan tot werk-privéconflict. Toch lijkt dit een suboptimale oplossing omdat sommige werknemers werk-privé integratie verkiezen. Voor deze integrators kan,

Figuur 1.**Driërictingsinteracties**

binnen de juiste werk- en organisatiecontext, werkgerelateerd ICT-gebruik buiten de werkuren net helpen om een wensbare combinatie van werk- en privéleven te bekomen. De organisatie heeft dus de moeilijke taak om een balans te vinden waar werknemers de autonomie/flexibiliteit hebben om te kiezen wanneer ze geconnecteerd zijn met werk, maar waarin ze niet gestimuleerd of gepusht worden tot zo'n werk-privé integratie.

Werknemers hebben zelf ook een verantwoordelijkheid in het handhaven van een gezond technologiegebruik. Enerzijds moeten 'integrators' er bewust van zijn dat, als zij in hun persoonlijk leven geconnecteerd blijven, er geen verwachtingen gecreëerd mogen worden bij collega's om dit ook te doen. Anderzijds kunnen 'segmenters' er gebaat bij zijn om duidelijke grenzen te stellen tussen werk en privé en deze ook duidelijk te communiceren

aan bijvoorbeeld collega's, zodat hier rekening mee gehouden kan worden.

Ten slotte kan de technologie zelf ook helpen, in plaats van hinderen, in het vinden van ieders gewenste grenzen tussen werk en privé. Tijdsmanagement tools laten de gebruiker toe specifieke tijdstippen (of locaties) aan te geven tijdens welke ze wel of niet toegang hebben tot werkdocumenten of projecten. Daarnaast kunnen ook 'inbox pauze'-extensies helpen om iedereen individueel de optie te geven om zijn of haar verkozen tijdstippen of periodes in te geven waarin de gekregen e-mails ook daadwerkelijk in hun inbox verschijnen.

Niels Gadeyne
 KU Leuven – WOS

Bibliografie

- Carlson, D.S., Kacmar, K.M., & Williams, L.J. (2000). Construction and initial validation of a multidimensional measure of work-family conflict. *Journal of Vocational behavior*, 56(2), 249-276.
- Řuranová, L., & Ohly, S. (2015). *Persistent Work-related Technology Use, Recovery and Well-being Processes: Focus on Supplemental Work After Hours*. Springer.
- Kinman, G., McDowall, A., & Uys, M. (2014). The work/home interface – building effective boundaries. In L. Grant & G. Kinman (Eds.), *Developing resilience for social work practice* (pp. 33-53). Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Kreiner, G.E. (2006). Consequences of work-home segmentation or integration: A person-environment fit perspective. *Journal of Organizational Behavior*, 27(4), 485-507.
- Schlachter, S., McDowall, A., Crompton, M., & Inceoglu, I. (2017). Voluntary Work-related Technology Use during Non-work Time: A Narrative Synthesis of Empirical Research and Research Agenda. *International Journal of Management Reviews*, 00, 1-22.
- SERV. (2017). *Werkbaar Werk en Het Nieuwe Werken*. Brussel: Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen.
- Veldhoven, M. V., Jonge, J. D., Broersen, S., Kompier, M., & Meijman, T. (2002). Specific relationships between psychosocial job conditions and job-related stress: A three-level analytic approach. *Work & Stress*, 16(3), 207-228.