Risico-en beschermende factoren voor burn-out bij telewerken

Haio: DEGRAUWE David , U.A.
Promotor: VAN HAL Guido , U.A.
Praktijkopleider: SPINNEWIJN Bram , VAN COPPENOLLE Bart , VLIEGHE Erika

Context: De COVID-19-pandemie heeft de toename in telewerk in een stroomversnelling gebracht. Volgens de literatuur kan telewerken verschillende voor- en nadelen hebben. Verscheidene factoren spelen een rol in de uiteindelijke thuiswerkervaring. Aanbevelingen voor de huisarts in de begeleiding van telewerkers ontbreken tot op heden. Het doel van ons veldonderzoek is a.d.h.v. explorerend kwalitatief onderzoek de beschermende en risicofactoren opnieuw in kaart brengen en vervolgens adviezen te formuleren voor de huisarts.

Onderzoeksvraag: Wat zijn de beschermende en risicofactoren voor het mentale welzijn van telewerkers en welke factoren spelen hierbij een rol?

Methode: We namen 21 individuele semi-gestructureerde interviews af bij 8 telewerkers 13 andere belanghebbenden (3 psychologen, 1 burn-out coach, 3 arbeidsartsen, 3 leidinggevenden en 3 huisartsen). Thematische analyse werd gebruikt om deze interviews te analyseren. De gegevens werden binnen NVivo gecodeerd en gegroepeerd in thema’s en subthema's met behulp van een codeboek.

Resultaten: We definieerden 4 thema’s: organisatie, werk-privé balans, sociale aspecten en thuisomgeving. Voor deze vier thema’s waren respectievelijk de belangrijkste subthema’s: ondersteuning, ontkoppeling, contact met collega’s en materiële uitrusting. Werkgevers zijn wettelijk verantwoordelijk voor het creëren van een geschikte werkomgeving en telewerkers verwachten een financiële compensatie voor de gevolgen van thuiswerk. Een bedrijfscultuur van vertrouwen, autonomie voor de telewerker en regelmatig overleg met de leidinggevende werden ook als positief benoemd. Deelnemers ervaarden veel moeilijkheden met het ontkoppelen van werk tijdens het thuiswerken, mede door het ontbreken van een exclusieve werkruimte. De respondenten hadden een verdeelde mening over het opnemen van huishoudelijke taken tijdens het telewerken en over de voor- en nadelen voor de werk-privé balans in het algemeen. Er was overlap tussen ontkoppeling en woon-werkverkeer, omdat het woon-werkverkeer als een soort aan- en uitknop wordt zien. Thuiswerken heeft voornamelijk een negatieve invloed op het sociaal contact met collega’s en werknemers met weinig sociale contacten buiten het werk missen dit contact nog meer. Een combinatie van thuiswerken en kantoortijd wordt door werknemers verkozen om een beter contact met collega's te onderhouden en leidinggevenden kunnen de sociale interactie tussen collega's stimuleren door vb. online groepsmeetings te organiseren. Een goed uitgeruste en rustige werkruimte thuis is belangrijk voor werktevredenheid en productiviteit bij thuiswerkers. Werkgevers zouden het nodige bureaumateriaal moeten voorzien of vergoeden en werknemers zonder goede thuisomgeving zouden de mogelijkheid moeten hebben om op kantoor te werken. Over het algemeen geven thuiswerkers aan dat er minder verstorende factoren zijn dan op kantoor. Uit de interviews kwam naar voren dat huisartsen een belangrijke rol kunnen spelen als eerste aanspreekpunt en ondersteuning bij problemen rond mentaal welzijn van telewerkers.

Conclusie: De specifieke organisatie van telewerk dient geval per geval te worden bekeken en in overleg tussen werkgever en werknemer. De twee belangrijkste factoren hierin lijken ondersteuning door de werkgever en contact met collega’s te zijn. Deze zijn ook verbonden aangezien ondersteuning niet enkel de financiële compensatie voor de gevolgen van thuiswerk betreft maar

ook het faciliteren van sociale interactie tussen collega’s. Thuiswerk heeft immers in het algemeen een negatieve invloed op dit contact. Een ander probleem dat telewerkers vaak ervaren, is moeilijkheden met ontkoppelen. Als het fout loopt met het werk, is de huisarts vaak de eerste persoon die wordt gecontacteerd door de telewerker. We formuleerden daarom 6 adviezen.