

Besprekingsartikel

Bespreking van:

J. Christis, 1998, *Arbeid, organisatie en stress: een visie vanuit de sociotechnische arbeids- en organisatiekunde*, Amsterdam: Het Spinhuis, ISBN 90 55891096, blz. 424, f 47,50

Het boek van Jac Christis, waarmee hij onlangs aan de Universiteit van Amsterdam met lof tot doctor promoveerde, is te beschouwen als de theoretische verantwoording van keuzen die de auteur eerder reeds in zowel wetenschappelijke als meer op de praktijk gerichte onderzoekspublikaties heeft verkondigd en verdedigd. Wie vertrouwd is met zijn werk weet dat deze keuzen sterk geconcentreerd zijn op een doordachte aanpak van problemen rond de kwaliteit van de arbeid, in het bijzonder de welzijnsrisico's verbonden aan de inhoud en organisatie van het werk. In dat kader heeft Christis vele malen reeds een lans gebroken voor sociotechnische uitwerkingen van dit type vraagstukken.

Het WEBA-model dat aan deze uitwerking ten grondslag ligt vormt dan ook het startpunt van de dissertatie. Met de afsluiting van deze studie – en dus vooralsnog van de wetenschappelijke verantwoording inzake keuzen rond het WEBA-model – heeft Christis bijna 10 jaar na de officiële lancering van dit model het geestelijk eigenaarschap van dit gedachtegoed voor een groter publiek weer opgeëist. De vraag waarop deze studie een antwoord wil geven is tweeledig: ... *waarom heeft het klassieke stressonderzoek zo weinig inzichten opgeleverd, die voor de praktijk bruikbaar zijn en wat maakt nu de sociotechniek tot zo'n bruikbare benadering?* (p.4). Opgemerkt dient te

worden dat de auteur de afgelopen jaren vooral het stressaspect (en in mindere mate het kwalificatie-aspect) van de arbeid heeft bestudeerd, nauw samenhangend met het maatschappelijk steeds belangrijker wordende probleem van de werkdruk.

Voor de beantwoording van de ambitieuze onderzoeksvraag volgt Christis een plan, dat uit vier delen bestaat. In het eerste deel wordt de werking van de WEBA-methodiek uiteengezet. Aangezien dit een instrument voor de praktijk is en aangezien de WEBA zeker in wetenschappelijke zin reeds een grote populariteit geniet, is dit deel meteen ook het meest toegankelijk en meest eenvoudig te verteren deel van de dissertatie. Waarmee ik, om misverstanden te voorkomen, niet wil beweren dat ik de vervolgdelens met minder interesse heb gelezen, integendeel! Christis sluit deel I af met een sociologisch programma, waarin gelijk de tegelijk beperkte én voorbeeldige functie van de sociotechniek van De Sitter, tot uiting komt. Geschetst wordt een onderzoekstrategisch stappenplan om werkgebonden risico's achtereenvolgens te analyseren en op te lossen.

Het interessante van deel I is dat de lezer aan de hand van de praktische uitwerking reeds tussen de oogharen door een helder zicht krijgt op het samenstel van theoretische gedachten en principes, die langzamerhand in de volgende delen expliciet worden gemaakt. Denk aan het motief van 'reductie en opbouw van complexiteit'; denk aan de noodzaak en het nut van een pro-theoretisch kader, aangeboden door zogenaamde kunde; denk aan de inbreng van de functionele analyse; denk aan de kracht van de filosofische realisten (c.q.

* De auteur is werkzaam bij NIA TNO

pragmatisten} voor een effectieve aanpak van problemen; denk aan opvattingen over begrippen, theorieën, oorzaken, etc.

Met dit overzicht wordt ook duidelijk door welke wetenschappers Christis vooral is geïnspireerd. In willekeurige volgorde: De Sitter met zijn sociotechniek, Bhaskar met zijn kritisch realisme, Bader met zijn pleidooi voor pro-theorieën, Wittgenstein met zijn taal filosofie en Luhmann met zijn systeemtheorie. Christis is zeer belezen; daar tegenover staat dat hij zeer selectief is in het instemmend aanhalen van auteurs.

In deel II wordt de lezer op een odyssee door de filosofie meegenomen. Christis is gefascineerd door de wetenschapsfilosofische achtergronden van het succes enerzijds en het falen van verschillende onderzoeksstrategieën anderzijds, in het bijzonder op het terrein van arbeid, organisatie en stress. De lezer krijgt een historisch overzicht van filosofische stromingen voorgeschoteld, te beginnen bij Kant.

Als kritiek op diens ideeën ontstond het logisch empiricisme / positivisme, ontwikkeld vanuit de Wiener Kreis (Carnap e.a.). Dit leidde weer tot vervolgcritiek vanuit vier lijnen: de anti-conventionalisten, de antimonisten, de anti-naturalisten en de anti-deductivisten. Als de kruiddampen van dit debat zijn opgetrokken (althans in ieder geval voor mij als geïnteresseerde maar niet-ingewijde lezer) ontstaan er drie stromingen, waarbij vooral de eerste twee courant zijn: 1) de empiricisten, representant Quine 2) de constructivisten, representant Kuhn/ Rorty en 3) de realisten, representant Bhaskar. De laatste stroming poogt een – naar de mening van Christis overtuigende – oplossing te bieden voor het laveren tussen het Scylla van de empiricisten en het Charybdis van de constructivisten (p.119).

Met een mooie beeldspraak (p.199 en verder) worden de verschillen tussen de drie stromingen duidelijk gemaakt. Empiricisten verbeelden de werkelijkheid aan de hand van spiegels (*'spiegels worden door ons gemaakt, maar er is maar één juiste spiegel en die weerspiegelt binnen haar bereik de volledige werkelijkheid en niets anders dan de werkelijkheid'*). Constructivisten maken verhalen over de werkelijkheid (*'...we kunnen over hetzelfde onderwerp verschillende verhalen vertellen. Er bestaat geen omvattend verhaal waarbinnen alle lokale verhalen hun plaats vinden. Verhalen creëren hun*

eigen wereld en waarheid; de keuze tussen verhalen kan dus niet op waarheidscriteria gebaseerd zijn). Realisten helpen ons de weg te vinden in de werkelijkheid aan de hand van landkaarten (*'Ze berusten op een drastische vereenvoudiging van het terrein dat in kaart moet worden gebracht....Het enige waarover we beschikken is een atlas met verschillende soorten kaarten. Tussen deze kaarten kunnen we kiezen wanneer we weten waarvoor we die kaarten willen gebruiken'*).

Het tweede deel is behoorlijk pittig. Zeker wanneer de lezer niet volledig thuis is in de wereld van de filosofie. Dankzij de aangename schrijf- en argumentatiestijl van Christis moet ook dit tweede deel desalniettemin voor velen goed te lezen zijn.

In deel III daalt Christis af naar het 'back to basics'-niveau van het stressonderzoek. De filosofische uiteenzettingen waren min of meer noodzakelijk (ter ontwikkeling van een soort pro-theoretische gereedschapskist) om nu voluit het vuur op het klassieke stressonderzoek te openen. Deel III kan beschouwd worden als het kraken van de vooronderstellingen, de uitwerkingen en de conclusies van het gangbare psychologische stressonderzoek, inclusief in mindere mate de uit Duitsland afkomstige handelingstheorie. De kritiek komt neer op de empiricistische uitgangspunten van verschillende stressscholen (waaronder de Michiganbenadering). De hamvraag wordt verwoord in termen van schuld: *'Het (stress, MP) is direct verbonden met en staat voor ... een schuld-vraag. Iedereen die overspannen is geworden van zijn werk, kent deze schuld-vraag en staat voor het probleem of het nu aan hem of aan het werk ligt dat hij overspannen is geworden'* (p.213)

Het betoog wordt afgesloten met een uiteenzetting waarin wordt gesteld dat het realisme een beter alternatief voor het empiricisme vormt dan het constructivisme. Met deze drieling wordt het debat tussen objectivisten en subjectivisten geherformuleerd. In een realistische benadering wordt een (vooraf pro-theoretisch goed afgebakend) aspect van de werkelijkheid bestudeerd. Toegespitst op de WEBA-benadering betekent dit dat allereerst risico's in de inhoud en organisatie van het werk opgespoord dienen te worden. De reductie van de complexiteit blijkt voor het realisme tevens uit de explicitering van contrastruimtes. Als voor-

beeld: de vraag 'waarom wordt meneer Jansen overspannen van dit werk' heeft meerdere impliciete contrastruimtes. De meest vruchtbare is: 'waarom van dit werk en niet van dat werk?'. De keuze die Christis aan de hand van de WEBA motiveert is gebaseerd op een niet-probabilistisch risicobegrip, niet-probabilistisch omdat er geen empirische wetten aan ontleend kunnen worden.

Deel III wordt afgesloten met een forse aanval op de empiricistische onderzoeksstrategieën: hoe worden variabelen geselecteerd, hoe worden begrippen gedefinieerd, hoe worden data geconstrueerd en hoe worden uitkomsten getoetst? Op al deze vier terreinen is Christis scherp en genadeloos kritisch en weet hij ook (realistische) alternatieven aan te dragen. Na de wijsgerige beschouwingen in deel II is deel III van een geheel andere aard. Het abstract-filosofisch denken werd ingewisseld voor concretere arbeidspsychologische materie.

Deel IV vormt een waardige afsluiter van deze lijvige studie. Hierin komt nogmaals de Sociotechniek aan de orde, nu in het licht van zowel haar systeemtheoretische achtergrond als haar specifieke gehalte als kunde. Kundes slaan de brug tussen praktijk en wetenschap; zij beogen praktische problemen op te lossen door het aanbieden van conceptuele kaders, waarin afzonderlijke wetenschappelijke disciplines geïntegreerd zijn. Kundes doen datgene wat de wetenschap niet levert: inzicht in de samenhang tussen oorzaken en aspecten (p.389). Zoals Christis het zelf ook in zijn inleiding opmerkt komen in dit laatste deel alle vakgebieden weer bij elkaar: filosofie, wetenschap, kunde en praktijk. Het lijkt alsof hiermee alle stukjes van de puzzel op de juiste plek zijn gevallen, toch kon ik mij na lezing van de laatste woorden op bladzijde 393 niet aan de indruk onttrekken dat het boek als een nachtkaaars was uitgegaan. Het compositieprobleem waar Christis in het begin van het boek over praat lijkt dan ook niet helemaal bevredigend opgelost.

Deze opmerking laat onverlet dat ik het boek met groot genoegen heb gelezen. Dat is wat mij betreft te danken aan een combinatie van factoren. Allereerst de ongelofelijke eruditie. De studie bezit een interdisciplinair karakter: sociologische, filosofische, psychologische, bedrijfswetenschappelijke inzichten worden met elkaar verweven en geïntegreerd. Gezien de heersende inflatie qua wetenschap-

pelijke diepgang in de recent verschenen academische proefschriften vormt dit boek een verademing, tegelijkertijd roept het wellicht ook weemoed op: het zou hier best om een uitstervend ras kunnen gaan. De uitspraken, de beweringen, de redeneringen zijn gebaseerd op grondige studie. Als lezer merk je gewoon dat er goed over nagedacht is. De enige die twijfelt is de schrijver zelf (p.7: 'nu is het genoeg geweest, er wordt niet meer gelezen en alleen nog maar geschreven...').

Ten tweede het goede gevoel voor de praktische implicaties van de theoretische exercities. Ook op dit punt onderscheidt Christis zich van vele collega-wetenschappers. Op vele punten in het boek wordt de lezer tijdens een theoretische uiteenzetting op onverwacht moment weer geconfronteerd met de betekenis van deze notie voor toepassing in de organisatie- en arbeidspraktijk, met name aan de hand van het WEBA-gedachtegoed. Daarmee geeft Christis aan dat hij met het ene been stevig in de theorie en het andere been stevig in de praktijk staat.

Ten derde de retorische kwaliteiten. Christis hanteert op dit punt een verleidingsstrategie. Argumentaties worden in een knap gedoseerd tempo op verschillende niveaus te voorschijn getoeverd. Na een uitvoerig theoretische beschouwing wordt de lezer met een gesimplificeerd voorbeeld snel overtuigd. Hierin wordt ook het adagium van Einstein gevolgd: een theorie is niet goed, als die niet ook op eenvoudige wijze uitgelegd kan worden. Of hij komt met een analogie op de proppen, bijvoorbeeld de vergelijking van werkstress met zadelpijn (p.302 e.v.). De lezer wordt aldus tijdig gewonnen voor het betoog. Als deze dan ontwaakt uit z'n roes kan echter vaak de indruk niet worden weggenomen dat ergens in de redenering een schakel ontbreekt.

Ten vierde de herwaardering van het polemische debat. Mensen die de teksten van Christis kennen, weten dat zijn drijfveren vooral gelegen zijn in provocaties, in het afbreken van zogenaamde vanzelfsprekendheden. Daarmee is hij een kritisch filosofisch ingestelde wetenschapper. Hij zoekt naar antwoorden op vragen die de praktijk overstijgen. Heilige huisjes worden in zijn kruistocht omvergeworpen (waaronder die van de klassieke stresstheorie, de empiricisten, de constructivisten, de anti-sociotechnici).

Het boek bevat tal van briljante passages. Ik

kan daar vele voorbeelden van geven. De kritiek op het vragenlijstonderzoek met uiteenzettingen over de intentie en extensie van begrippen. En de zeer uitvoerige beschouwingen over verschillen tussen subjectief en objectief. De passages over de noodzaak van kunde, waarom hebben we kunde nodig en wat maakt de sociotechniek tot een bijzondere kunde. Verder de essentiële noodzaak van contrastruimtes bij vraagstellingen: 'Wat maakt dit tot een stressbaan...?' verwijst naar twee type vragen! De uiteenzettingen over het causaliteitsbegrip: het belang om dit te vertalen in passieve/actieve en manifeste/latente capaciteiten. De bondige weergave van de kracht van de sociotechniek: eenvoud van uitgangspunt, algemeenheid in toepassingsgebied en precisie, flexibiliteit en consistentie van uitwerking (p.83). Doordat Christis de materie zo goed kent is zijn commentaar op de Sociotechniek ook zo overtuigend: de sociotechniek bestudeert geen organisaties, maar alleen de arbeidsprocessen daarvan. Inderdaad: 'in der Beschränkung zeigt sich der Meister'. Ook de wijze waarop de sociotechniek (Human Resources Mobilisation, afgekort HRMo) selectief gebruik maakt van de personeelswetenschappen (Human Resources Management, afgekort HRMa) verschafte mij eye-openers. Het betoog over analytische en empirische wetten idem dito.

Christis is een academische stilist. Als lezer word je verleid door de afgewogen formuleringen, betooglijnen en zinsconstructies. Elke zin, elk woord lijkt gewikt en gewogen. Tegelijkertijd merk je echter ook dat de schrijver soms nog zoekende is, naar de ultieme waarheid. Christis' proefschrift is een lange queeste en na afloop blijft het gevoel hangen dat het verlossende antwoord (nog) niet gevonden is. Gelijk een autopoietisch systeem blijft de auteur zijn gedachten steeds reproduceren en herordenen. Daarbij moet ik gelijk constateren dat een aantal stellingnamen voor mijn gevoel niet vloeiend uit de verf komt. Zo vind ik de kritiek op het constructivisme niet helder. Dit beseft Christis zelf wellicht ook gezien het feit dat hij zowel Wittgenstein (p.180 e.v.) als de systeemtheorie, gerepresenteerd door Luhmann, (p.371 e.v.) op het oog omzichtig wil verlossen van een dergelijke pejoratieve kwalificatie.

De indeling in het sociologisch programma (met name de structurerings- en afstemmingsrelaties daarbinnen) kon mij niet geheel over-

tuigen, vooral de rol van beroep en de interactieverhoudingen. Voor (het oplossen van) de typische stressproblemen van het beroep moet je toch terecht bij achtereenvolgens de organisatie van het werk, het personeelsbeleid, etc. De problemen in de (tussenpersoonlijke) interactieverhoudingen lijken mij hun oorzaak c.q. capaciteit te bezitten in de eerder genoemde structuren, met name die van het systeem van arbeidsverdeling. Dit laatste is geheel in lijn met de voorgestane werkwijze van de sociotechniek (zie ook de instemmende bespreking op dit punt bovenaan pagina 392).

Uit de argumentatie-voorbeelden in deel I komt bij mij het vermoeden op dat Christis zich in de bouw van zijn sociologisch programma vooral door zijn verdieping in de onderwijssector laat leiden. Het wakkert op zijn minst de discussie aan. Jammer is dat de welzijnsdiscussie zo eenzijdig op het stressaspect wordt gericht. De kwalificatie- en leerproblematiek komt slechts mondjesmaat aan bod. Anderszins is deze beperking ook begrijpelijk; het promotietraject zou nog langer hebben geduurd en evenredig daaraan de omvang van de dissertatie.

Deze dissertatie is een dikke pil, met recht nu al betiteld als Opus Magnum. De omvang en wellicht ook de retorische stijl zal menigeen afschrikken. Daarbij komen nog de talloze excursies waarop de lezer zonder nauwkeurig gedefinieerd einddoel wordt meegesleept. Soms lijkt voor Christis de weg belangrijker dan het doel. Andere mankementen zijn enkele redactionele schoonheidsfoutjes, taalfoutjes, slecht gereproduceerde figuren, het wegvallen van tremaletters en het ontbreken van een begrippen- en auteursregister. Degene die het beste kan aangeven waar het boek mankeert lijkt de schrijver zelf. Op verschillende plekken geeft hij zelf de lacunes, de imperfecties of het onvoltooide karakter aan. Christis spreekt in zijn proloog zelfs over een 'essay', een eerste poging(!).

Tot slot kan ik alleen opmerken dat ik dit boek beschouw als een warme aanrader voor alle adviseurs, onderzoekers, docenten of beleidsmedewerkers, die zich opgejaagd voelen in het huidige tijdsbestel en behoefte hebben aan een structurele aanpak van de 'onthaasting'. Mijn advies luidt: schaf dit boek aan, trek er twee dagen voor uit, huur een huisje bij Centparcs of in de Ardennen en je komt herboeren terug.

Kritiek: gemiste kansen in een indrukwekkend stuk werk

De dissertatie van Jac Christis 'Arbeid, Organisatie en Stress. Een visie vanuit de sociotechnische arbeids- en organisatiekunde' roept bij mij gemengde gevoelens op. Allereerst is er natuurlijk de bewondering voor de omvang van het werk, zowel letterlijk 'qua hoeveelheid letters' als figuurlijk 'qua hoeveelheid denkbeelden'. Anderzijds laat het proefschrift belangrijke vragen onbeantwoord en levert het per saldo, ook na 419 pagina's, naar mijn smaak nauwelijks een spannende bijdrage aan de huidige onderzoekspraktijk over arbeidsbelasting en werkstress.

Christis begint zijn proefschrift met de beschrijving van een observatie-instrument en een daaraan gekoppelde implementatie-methodiek. Hij neemt in deze beschrijving theoretische en methodische standpunten in die pas later onderbouwd worden. Dat is een eigenzinnige opbouw, waarvan de rationale mij enigszins ontgaat, maar die wél mijn zicht op de verbinding heeft bemoeilijkt tussen de theoretische onderbouwing en de uitwerking hiervan in het ontwerp van instrument en methodiek. De omgekeerde, meer conventionele opbouw zou mijn voorkeur hebben gehad, waarin na theoretische overwegingen en inhoudelijke polemiek het ontwerp van het observatie-instrument en de implementatie-methodiek uit deze inhoudelijke standpuntbepalingen zou zijn opgebouwd. En helemaal mooi zou dan geweest zijn wanneer er vervolgens nog enige empirie met dit instrumentarium besproken werd, waaruit zou blijken dat het informatie oplevert 'waar we iets aan hebben'. Dat wil zeggen informatie, die we niet hadden kunnen krijgen met andere instrumenten en die valide is in het kader van de ingenomen theoretische posities. Deze empirie ontbreekt en dat is jammer, vooral omdat de polemiek van Christis daarmee een beetje in de lucht blijft hangen.

Waardering heb ik voor Christis' kruistocht tegen het 'blaming the victim'-principe, dat ten grondslag gelegen moet hebben aan zijn, te rechte, onvrede met het subjectivistische karakter van veel organisatiestress onderzoek. Tevens zal dit ten grondslag hebben gelegen aan zijn pleidooi voor een 'niet-gesubjectieerd' (en niet-statistisch) risico-begrip. In beginsel kan men deze stellingname onderschrijven. Ik

vind echter dat Christis hierin radicaliseert en kan zijn leer daarover dan ook niet volgen. Dit laat zich adstrueren aan zijn beschouwing over de mogelijkheid om een 'persoonsonafhankelijke moeilijkheidsgradering' van taken op te stellen, waarvoor hij het voorbeeld gebruikt van de rangschikking van pianosonates naar moeilijkheidsgraad. Tot op zekere hoogte zal het waarschijnlijk mogelijk zijn sonates te ordenen naar specifieke gezichtspunten, met betrekking tot de benodigde 'vingervlugheid' bijvoorbeeld of met betrekking tot andere technische dan wel interpretatieve vaardigheden. De combinatie overigens van dit soort ordeningen in een soort 'overall'-moeilijkheidsgraad is nog voor geen enkele enigszins complexe taak gelukt, zoals iedereen kan leren uit elk handboek over taakanalyse. Maar daar gaat het mij nu niet om.

Het gaat mij om het misverstand dat de 'moeilijkheid van een taak' als persoonsonafhankelijk begrip kan worden opgevat in het arbeidsbelasting- en/of het stressonderzoek. Hoe moeilijk is het optillen van een baksteen? Niemand zal zeggen: anderhalve kilo. Na enig nadenken zullen de meeste mensen zeggen: dat hangt er van af, namelijk of mijn dochtertje van zes die steen optilt of een metselaar. En ook dan hangt het er weer van af: of het de eerste steen is die hij optilt of de tweeduizendste aan het eind van zijn werkdag. In het fysiek belastingsonderzoek heeft men daarom, al in de jaren dertig, het begrip 'belastbaarheid' ingevoerd. Voor het bepalen van de belasting die de uitvoering van een taak met zich brengt, moet rekening worden gehouden met 'wat deze mens moet mobiliseren ofwel opbrengen' om aan de eisen te kunnen voldoen die voor een adequate taakuitvoering gesteld worden vanuit de fysische, chemische, temporele, etc. kenmerken van die taak. Natuurlijk kunnen we – met de aantekening dat dit zelfs voor betrekkelijk simpele fysieke taken nog een heel karwei is – 'zwaarte' schattingen maken van allerlei fysische, temporele en zelfs organisatorische kenmerken van taken. Een siertegel van vijf kilo is echt zwaarder dan een baksteen van anderhalve kilo, evenals het lezen van een proefschrift van 419 pagina's in twee dagen vergeleken met een geschrift van de halve omvang met overigens dezelfde informatiedichtheid. Maar voor het bepalen van de arbeidsbelasting is dat wel een noodzakelijk, maar niet een vol-

doende en zeker geen afdoende gegeven. Als we het gezondheidsrisico, opgevat in de termen van Christis of het veiligheidsrisico of het stress risico van een taak willen inschatten komen we niet om de bepaling heen van de effecten die het uitvoeren van de desbetreffende taak teweeg brengt bij mensen die de taak uitvoeren. Die effecten – lichamelijk en psychisch – zijn mede afhankelijk van de 'belastbaarheid' of, wat in het psychisch of mentaal belastings- en stressonderzoek de meer geijkte term is: het verwerkingsvermogen. En zelfs dat is niet genoeg: van belang is ook 'hoe je die taak kunt uitvoeren' of de gevolgde werkwijze (zoals bijvoorbeeld een 'slimmere of minder slimme manier van uitvoering'). Hierin ligt de grote betekenis van regelmogelijkheden, die het taakuitvoerders mogelijk maken naar eigen bevind van zaken van werkwijze te wisselen, onder meer om 'de belasting van de taak' bij te regelen zodat deze tegen aanvaardbare kosten (of inspanning) uitvoerbaar blijft.

Kortom: belasting is een verhoudingsbegrip. Nu zal Christis zeggen: akkoord, dat zal allemaal wel, maar ik stel mij op een sociologisch standpunt of beter nog op een sociotechnisch standpunt. Tja, dat kun je zeggen, maar voor de praktijk van de arbeidsgezondheidskunde is dat wat mager. Als sociotechniek blijft steken in het 'persoonsonafhankelijk' bepalen van taakswaarte zal het naar mijn idee precies het punt missen waarop het, terecht, is gericht: bijdragen aan het humaniseren van de arbeid of bijdragen aan het ontwerpen van taken en arbeidssituaties naar de menselijke maat, om maar eens een heel oude term (van Emery, een van de vaders van de sociotechniek) te gebruiken. Die menselijke maat is geen statisch gegeven en elke denker of doener in het belastings- en stressonderzoek zal hiermee rekening moeten houden. We leren nu eenmaal en we worden nu eenmaal moe, ofwel ouder en wat strammer in lijf en zenuwen. Dat heeft vergaande consequenties voor het belasting- en stressonderzoek. Pleiten voor een 'conditionele benadering' is dan maar het begin van het verhaal.

Betekent dit nu dat hiermee een 'subjectivistisch' standpunt wordt ingenomen, dat Christis met veel verve bestrijdt. Ik weet dat niet zo goed. Als 'subjectivistisch' betekent rekening houden met de dynamiek van de – ook individuele – ontwikkeling of in hele slijke termen

'de historiciteit van menselijk handelen', dan is 'ja' het antwoord. *'In de arbeid verandert de mens niet alleen zijn omgeving, hij verandert ook zich zelf'*. Hiermee heeft die oude mol uit het British Museum een buitengewoon belangrijk inzicht geformuleerd voor de sociale wetenschappen die zich met arbeid bezighouden. De sociotechniek van Christis lijkt dit inzicht vergeten te zijn.

Marx is nauwelijks nog fashionable en het is waarschijnlijk ook niet wat Christis bedoelt. Hij loopt te hoop, althans dat begrijp ik uit zijn betoog, tegen het reduceren van de werkelijkheid tot de interpretatie er van. Dat zou ik met hem eens kunnen zijn, al is het nog wel een discussie waard of de interpretaties van de (arbeids)werkelijkheid door een observator of observatrice, zoals in het WEBA-instrument, principieel zoveel anders, laat staan 'beter', zijn dan de interpretaties van zijn of haar werkelijkheid door de taakuitvoerder/ster zelf. Bevin-dingen uit empirisch onderzoek ter zake maken mij althans voorzichtig wat dit betreft. Jammer genoeg is dergelijk onderzoek met de WEBA nooit gedaan, bij mijn weten. Ook ontbreekt het in het proefschrift aan enige kritische reflectie over de operationalisatie van de risicocondities. Dat is namelijk een enorm probleem, niet alleen praktisch maar ook theoretisch zoals iedereen weet die wel eens serieus heeft geprobeerd een WEBA-analyse te doen.

De polemieken tegen de theorieeloosheid van veel organisatiestressonderzoek kan ik onderschrijven; al ben ik ook hierover ambivalent in mijn waardering van Christis' werk. Ik vind dat hij het zich hier wat makkelijk heeft gemaakt door zich vooral te richten op wat ik dan maar even 'het internationaal bulk-onderzoek' noem: wellicht goed voor de 'output-rating', maar nauwelijks nog bijdragend aan kennisontwikkeling, laat staan de praktijk van de arbeidsgezondheidskunde. Met name geldt dit voor het vulgaire cross-sectionele vragenlijst onderzoek, waarin de ene toevalligheid met de andere wordt gecorreleerd. Met alle waardering die ik heb voor de polemieken die Christis voert, vind ik zijn kruistocht toch enigszins 'outdated', althans wanneer je hem beschouwt vanuit de bijdrage die in deze polemieken geleverd wordt aan de voortgang van het stressonderzoek zelf. Er zal nauwelijks meer iemand zijn die wetenschappelijk onder de indruk raakt van de diarreë aan toevallige cross-sectionele verbanden

op basis van 'meningen' die wekelijks in tijdschriften over ons werd en nog steeds wordt uitgestort. De kritiek die Christis formuleert, is al twintig tot dertig jaar geleden verwoord en heeft geleid tot richtingen in dit onderzoek die Christis nauwelijks bespreekt.

Dit onderzoek maakt bijvoorbeeld niet meer het volkomen obsoleete onderscheid tussen 'biologische' en 'psychische' stress. Het richt zich juist op de fascinerende samenhang tussen biologische, sociale en mentale processen, die kenmerkend is voor de 'stressreactie' en de dynamiek daarin. Het heeft belangrijke kennis opgeleverd over de wijze waarop levende organismen en dus ook mensen, op doelgerichte manier 'hun weg zoeken' en 'deze in stand weten te houden' in een veranderende omgeving. Het heeft het principe aangetoond dat de 'stressreactie' hierin functioneel en adaptief is. Dan bedoel ik niet het onderscheid tussen 'eustress' en 'dystress', noch het populistisch beroep op de 'leeuw in de savanne'. Ik bedoel domweg het inzicht dat het ook anno 1998 nog heel goed is dat wij onze omgeving en ons eigen lijf, voortdurend scannen op mogelijke inbreuken op de integriteit van ons functioneren, op korte en op langere termijn. Dat is essentieel voor het in stand houden van coherent handelen: en daar gaat het om. Daarin speelt de interpretatie van omgevings- en lichaamsveranderingen in het licht van de vigerende doelen, die op dat moment in ons doen en laten van belang zijn, een doorslaggevende rol. De onderling samenhangende lichamelijke en psychische processen die zich bij het ge- waarworden van mogelijke inbreuken ontrollen – vaak 'of wij dat nou willen of niet' – zijn essentieel om adequaat te kunnen ingrijpen, als dat nodig is en als dat mogelijk is.

Met name dit laatste, ook wel 'control' genoemd, stelt ons in staat om ook adequaat te kunnen ingrijpen. Waarbij het bovendien voor de emotionele huishouding van belang is of de kosten die dit ingrijpen met zich mee brengen in een aanvaardbare verhouding staan met de voor deze persoon belangrijke opbrengsten. Is dat niet het geval, dan kunnen zich allerlei ver- velende effecten voordoen, lopend van overmatige inspanning, ergernis en angst tot chronische vermoeidheid en burnout. Deze theoretische inzichten zijn al in de jaren zestig ontwikkeld. Het moderne stressonderzoek is sindsdien op zoek naar de onderling samen-

hangende biologische, sociaal psychologische, cognitieve en emotionele mechanismen die in deze processen een rol spelen. De betekenis daarvan in het huidige taakverrichtingenonderzoek en het arbeidsgezondheidkundig onderzoek is groot, te denken valt bijvoorbeeld aan het vraagstuk van vermoeidheid. Bovendien heeft dit moderne stressonderzoek ons inzicht verdiept in de dynamiek van emoties en hun essentiële rol in cognitieve (of 'rationele') processen. Niet voor niets heet een boek, dat in deze traditie is verschenen 'Descartes' Error' (A. Damasio, 1994). Met name de theoretische overwegingen van Richard Lazarus uit de jaren zestig zijn in deze ontwikkeling van essentieel belang geweest. Dat Lazarus' inzichten op soms afzichtelijke manier zijn ge vulgariseerd, doet aan de verdienste van zijn denk- en onderzoekswerk niets af. Christis geeft nergens in zijn bespreking van het stressonderzoek blijk dat hij van deze ontwikkelingen op de hoogte is. Dat is jammer, want ik was benieuwd geweest naar zijn kritiek hierop, die gezien zijn analytische en polemische talenten zeker interessant en leerzaam had kunnen zijn. Naar mijn idee heeft hij zich te veel beperkt tot een segment in de internationale literatuur, dat zichzelf weliswaar 'stressonderzoek' noemt maar dat daarvan nog nauwelijks een interessant onderdeel uit maakt.

De vraag die ik mij stel na lezing van het proefschrift is tweeledig: waarom wordt het soort van onderzoek waartegen Christis te hoop loopt, maar dat nauwelijks nog een bijdrage levert aan onze kennis over 'arbeidsbelasting' en 'werkstress', toch zo veel gedaan, en ook nog gepubliceerd; en wat levert de WEBAMethodiek ons voor nieuwe inzichten waarmee we dit onderzoek dan wél vooruit kunnen brengen. Beide vragen worden niet beantwoord, noch op theoretisch niveau en evenmin op empirisch niveau. Daarmee roept het proefschrift bij mij minder enthousiasme op dan het misschien wel verdient. Maar ik blijf wel benieuwd naar de antwoorden van Jac Christis op die vragen.

Theo Meijman

Rijksuniversiteit Groningen,

Faculteit der Psychologische, Pedagogische en Sociologische Wetenschappen

Replik: Theoretische, conceptuele en strategische mankementen van werkstressonderzoek

Het commentaar van Theo Meijman bevat drie thema's. Het eerste betreft de opbouw van mijn proefschrift. Volgens Meijman begin ik met de beschrijving van een observatieinstrument en lever daarna pas de theoretische en methodische onderbouwing ervan. De omgekeerde volgorde, aangevuld met empirische toepassingen zou zijn voorkeur hebben gehad. Vervolgens stelt Meijman dat hij mijn kruistocht tegen het 'blaming the victim'-principe kan waarderen en mijn 'niet-gesubjectieerd' (en niet-statistisch) risicobegrip in beginsel kan onderschrijven. Mijn onderbouwing daarvan zou echter op een misverstand berusten: ik hou geen rekening met de menselijke maat, met inter- en intra-individuele verschillen. En ten slotte kan hij ook mijn polemieken tegen de theorieeloosheid van veel werkstressonderzoek onderschrijven. Mijn kritiek zou echter 'outdated' zijn, voorbij gaan aan nieuwe ontwikkelingen in het stressonderzoek en mede daardoor geen bijdrage leveren aan de voortgang van het stressonderzoek.

Volgens mij heeft het werkstressonderzoek vele mankementen: theoretische, conceptuele en onderzoeksstrategische. Die worden veroorzaakt door het empiricistisch karakter ervan en daar is dan ook mijn kruistocht tegen gericht. Dat empiricistisch karakter uit zich ondermeer 1) in wat ik de standaard werkwijze van het werkstressonderzoek heb genoemd en 2) in discussies over objectieve en subjectieve definities en benaderingen van werkstress. Ik besteed een heel hoofdstuk aan een gedetailleerde kritiek op die standaard werkwijze en ontwikkel daar een alternatief voor. Ik kom daar straks op terug. En ik besteed een heel hoofdstuk aan de misverstanden die ten grondslag liggen aan de discussie tussen objectivisten en subjectivisten. Objectivisten zijn op zoek naar omgevingsoorzaken. Subjectivisten wijzen vervolgens op interindividuele verschillen: dezelfde oorzaak leidt niet bij iedereen tot dezelfde gevolgen. En constructivisten ten slotte wijzen op de begrips- en theorieafhankelijkheid van onze empirie. Die empirie zou daarom een sociale constructie zijn waaraan niets in de werkelijkheid 'zoals die werkelijk is' beantwoordt. Binnen een empiricistisch kader is

geen antwoord op deze subjectivistische en constructivistische kritiek beschikbaar. In het hoofdstuk over de posttraumatische stressstoornis heb ik laten zien dat het realisme (in de wetenschapsfilosofische betekenis van het woord) in staat is al die kritiek te neutraliseren. Dat vereist een andere opvatting over wat begrippen, theorieën, oorzaken en verklaringen zijn. Mijn benadering is dus geen objectieve benadering. Ik beschouw immers de discussie tussen objectieve en subjectieve benaderingen als een misplaatste, op verkeerde vooronderstellingen gebaseerde discussie. Mijn benadering is gewoon een op de sociale, werkgebonden oorzaken van stress gerichte benadering, wetende dat er ook psychische en biologische oorzaken van stress zijn.

Het vervelende aan het commentaar van Meijman is, dat hij nergens op de door mij geleverde empiricistische kritiek en ontwikkelde alternatieven ingaat. Volgens mij heeft hij ze ook niet begrepen. Dat maak ik onder meer op uit de hierboven weergegeven kritiek in drie thema's. Ik zal Meijman's opmerkingen in omgekeerde volgorde behandelen.

Ontwikkelingen in het werkstressonderzoek

In mijn opvatting ga ik niet voorbij aan al of niet recent onderzoek naar de psychobiologie van stress, maar bouw daar juist op voort. Dat onderzoek heeft laten zien (en Meijman wijst daar terecht op) dat controle een sleutelrol vervult in het stressproces. Ik ga er dus van uit dat ik dat niet meer hoeft te bewijzen. In plaats daarvan moeten we leren hoe we dat controlebegrip in niet-experimentele contexten kunnen toepassen. Daarvoor maak ik een verschil tussen persoonlijke controle / regelvaardigheden en organisatorische controle / regelmogelijkheden. Volgens mij zou de psychologie ons de criteria moeten leveren, waarmee we een gebrek aan regelvaardigheden kunnen identificeren en de sociologie de criteria, waarmee we een gebrek aan regelmogelijkheden kunnen identificeren. Voor dat laatste moeten we weten wat regelmogelijkheden zijn, welke functie ze hebben en welke vormen ze kunnen aannemen. Dat doe ik met behulp van de begrippen van de door De Sitter ontwikkelde sociotechniek. Volgens mij is dit een goed voorbeeld van hoe je als socioloog kunt aansluiten op het werk van andere disciplines. Ik sluit hiermee ook aan bij Gardell, die al lang geleden van me-

ning was dat we, althans voor het ontwikkelen van criteria voor 'goed' werk, geen verder stressonderzoek meer nodig hebben. Ik sluit hiervoor echter inderdaad niet aan bij het werk van Lazarus. Ik ontwikkel namelijk een 'psychopathologie' van de arbeid door aan te geven wanneer dat werk stressrisico's bevat en dat is volgens Lazarus niet mogelijk. Daarom beest ik aan hem, in tegenstelling tot wat Meijman suggereert, zoveel aandacht, eerst in neutrale, beschrijvende en vervolgens in kritische vorm. Volgens Lazarus is stress een 'post-appraisal state' die veroorzaakt wordt door de beoordeling van een situatie als bedreigend. Stress in het algemeen en emoties in het bijzonder volgen dus op beoordelingen die daar de oorzaak van zijn. Individuen verschillen in die beoordelingen: hetzelfde werk wordt door de een als bedreigend en door de ander als uitdagend beoordeeld. Daarom zou je van het werk zelf niet meer kunnen zeggen of het bedreigend of uitdagend werk is, tenzij uit onderzoek zou blijken dat dat voor iedereen zo is. Volgens Lazarus is dat alleen in extreme gevallen, bijvoorbeeld bij traumatische gebeurtenissen, het geval (iets waarin hij zich vergist: ook daar zijn de interindividuele verschillen groot). Vrijwel de gehele gemeenschap van werkstressonderzoekers volgt Lazarus in diens kritiek op objectieve stressbenaderingen¹. Deze opvatting leidt echter tot een dilemma dat ik tot uitgangspunt van mijn proefschrift heb gemaakt en dat door Frese en Semmer (1987:346) als volgt geformuleerd wordt:

Die theoretisch und empirisch befriedigenden Modelle verweisen auf die Wichtigkeit von Coping-Strategien, von unterschiedlicher Situationswahrnehmung, unterschiedlichen Erwartungen usw. und stellen damit die Stressforschung immer mehr in einen völlig individuellen Kontext. Dies bedeutet andererseits, dass zunehmend häufig die Stressforschung nur noch die praktisch wenig relevante Forschungsantwort geben kann, dass alles vom Einzelindividuum abhängt. Damit werden aber Folgerungen für Prävention, insbesondere in Bezug auf die Gestaltung von Arbeits- und Lebensbedingungen, immer weniger möglich.

In mijn proefschrift laat ik zien dat dit dilemma ondermeer veroorzaakt wordt door conceptuele misverstanden over wat emoties zijn en empiricistische misverstanden over wat oorzaken en verklaringen zijn. Zo zijn stress

en emoties geen 'post-appraisal states'. Emoties hebben, naast affectieve en conatieve aspecten, een cognitief aspect: ze hebben de logische structuur van een oordeel. Wanneer ik bang ben voor een hond betekent dit, dat ik die hond bedreigend vind. Mijn oordeel is niet de voorafgaande oorzaak, maar een aspect van mijn angst: bang zijn voor een hond betekent ondermeer: die hond bedreigend vinden². Iemand die zegt dat hij bang is voor een hond die hij niet bedreigend vindt, weet niet wat de woorden angst en/of bedreigend betekenen. Daarom hoeft je aan iemand die bang is voor een hond niet meer te vragen of hij die hond bedreigend vindt. Wat is dan wel de oorzaak van die angst? Wanneer die hond een pitbull is, is de pitbull de oorzaak van mijn angst: een pitbull is namelijk een gevaarlijke hond, niet omdat hij dat altijd en in alle omstandigheden en voor iedereen is, maar omdat een pitbull gevaarlijke dingen kan doen. En wanneer die hond een poedel is, moeten we diep in mijn persoonlijke biografie zoeken voor de oorzaak van mijn angst. Ik noem dus een pitbull een gevaarlijke en een poedel een ongevaarlijke hond. Volgens Meijman, en daarin volgt hij Lazarus, mag dit niet want pitbulls zijn niet voor iedereen gevaarlijk en poedels niet voor iedereen ongevaarlijk. Dat brengt mij op het tweede thema: het misverstand waarop mijn risicobenadering gebaseerd zou zijn. Ik definieer risico's namelijk niet aan de hand van gevolgen (dit werk is gevaarlijk omdat daar veel ongevallen plaats vinden), maar aan de hand van oorzaken, opgevat als causale capaciteiten die dingen hebben omdat ze een bepaalde structuur bezitten (dit werk is gevaarlijk vanwege gladde vloeren, wankelende ladders enzovoort).

Inter- en intra-individuele verschillen

Laat ik eerst even het empiricistisch karakter van de redenering aangeven. Gezegd wordt dat wanneer X niet altijd tot Y leidt, X geen correcte verklaring van Y kan zijn: we kunnen met X niet op correcte wijze Y voorspellen. Dat komt omdat er meerdere factoren/oorzaken in het spel zijn (naast werkgebonden bijvoorbeeld persoonsgebonden oorzaken). Een verklaring is dus pas correct wanneer alle oorzaken in de verklaring zijn opgenomen: Y is een functie van oorzaak X één tot X oneindig. Dit heeft het vervelende gevolg dat geen onderscheid gemaakt kan worden tussen een correcte en een

volledige verklaring, hetgeen leidt tot onhan- teerbaar complexe onderzoeksmodellen. Theo- rie wordt gereduceerd tot het selecteren van va- riabelen en onderzoek tot het bepalen van de 'verklarende variantie' van die variabelen met behulp van bijvoorbeeld lineaire regressie ana- lyses. Wanneer we echter de vraag 'waarom worden veel mensen overspannen van hun werk?' willen beantwoorden, dan is er moeilijk iets te verzinnen wat hier geen rol in speelt. Daarom vervang ik deze algemene waarom- vraag door een waarom-vraag met een specifieke contrastruimte: 'waarom worden veel men- sen wel van dit soort werk overspannen en niet van dat soort werk?' Op deze manier ontdek- ken wij werkgebonden oorzaken. Persoonsge- bonden oorzaken ontdekken we door ons de vraag te stellen: 'waarom worden deze mensen wel en die mensen niet overspannen van het- zelfde werk?' Wij vergelijken dan niet verschil- lende soorten werk met elkaar, maar verschil- lende soorten mensen. Voor het toetsen van dergelijke uitspraken over oorzaken kunnen correcte probabiliteitswaarden nooit het crite- rium vormen. Uitgaande van de – sterke – vooronderstelling dat het om additieve relaties zonder interactieeffecten gaat, heb je hiervoor alle oorzaken nodig.

Nu terug naar de inter- en intra-individuele verschillen. Niemand zal dergelijke verschillen ontkennen. Essentieel is echter welke conclusies je daaruit trekt. Laat ik een door Meijman vaker gebruikt voorbeeld geven. Volgens mij is lopen over een plank die op de grond ligt mak- kelijk en lopen over een plank op tien meter hoogte moeilijk. De oorzaak daarvan is dat het eerste ongevaarlijk en het tweede gevaarlijk is. Volgens Meijman kun je dat niet zeggen, want voor een kind dat nog leert lopen is het eerste moeilijk en voor een koordanser is het tweede makkelijk, maar in beschonken staat weer moeilijk. Hier vind ik dat de praktijk tegen de – empiricistische – wetenschap beschermd moet worden (net zoals ik vind dat de weten- schap zich niet door empiricisme en construc- tivismisme voor de gek moet laten houden). Zou- den we Meijman's redenering volgen, dan zou ons hele onderwijs, inclusief het beroepsonder- wijs op een misverstand berusten. Dat onder- wijs start immers met de makkelijke dingen en gaat pas later door met de moeilijke dingen. En de vraag of een CNC operator functie met pro- grammeertaken moeilijker is dan zonder der-

gelijke taken zou onbeantwoordbaar zijn. Niet mijn risicobenadering, maar de redenering van Meijman berust op een misverstand. Hij kan namelijk niet het – voor de praktijk essen- tiële – onderscheid maken tussen de vraag 'wat maakt lopen over een plank op tien meter hoogte, het programmeren van een CNC ma- chine, het spelen van de 'Apassionata', differen- tiaalrekenen enzovoort moeilijk of makkelijk?' versus de vraag 'wat maakt lopen over een plank op tien meter hoogte enzovoort moeilijk voor de een en makkelijk voor de ander?' Het spelen van de 'Apassionata' of het program- mieren van CNC machines wordt niet makkelijk omdat dat voor experts makkelijk is. Juist om- dat het moeilijke opdrachten zijn worden ze aan experts toegewezen. Ik zeg niet dat derge- lijke vragen over de moeilijkheid van opdrach- ten altijd even makkelijk te beantwoorden zijn. Voor Meijman zijn ze echter principieel onbeantwoordbaar en dat is onzin. Het beant- woorden van dergelijke vragen berust boven- dien niet op de ontwikkeling van een alge- meen geldende complexiteitsmaat, maar op onze concrete kennis van wat het is om piano te spelen, om te programmeren enzovoort. Met behulp van dergelijke kennis kunnen we ver- volgens bepalen voor welke opdrachten we bij- voorbeeld experts nodig hebben en in die zin werk en persoon op elkaar afstemmen.

Merkwaardig in dit verband is Meijman's en- thousiasme voor Lazarus. Volgens Meijman be- tekenen die inter- en intra-individuele ver- schillen dat we werk en persoon (belasting en belastbaarheid / verwerkingsvermogen) aan elkaar aan moeten passen. Volgens Lazarus volgt uit diezelfde verschillen dat dit niet kan: het gaat immers om dynamische, veranderlijke eigenschappen van werk en persoon. Vandaar zijn heftige kritiek op 'person-environment fit' modellen. Ik ben het hierin met Lazarus eens en stel dat die balans alleen zinvol aan te bren- gen is wanneer het om relatief stabiele kenmer- ken gaat (de expertise van de koordanser). Daarom stel ik me vervolgens in navolging van De Sitter de vraag: aan welke kenmerken moet mijn werk voldoen, opdat ik die balans zelf in mijn arbeidshandelen tot stand kan brengen. Het is dus juist de sociotechniek die rekening houdt met het inzicht van Marx, dat *'de mens in de arbeid niet alleen zijn omgeving, maar ook zichzelf verandert.'* Voor Marx was dat aanleiding om een 'psychopathologie' van de

arbeid te ontwikkelen, die niet principieel verschilt van die van de sociotechniek. Men hoeft daarvoor alleen maar na te lezen op welke wijze De Sitter de desbetreffende hoofdstukken van Marx over de coöperatie, de manufactuur en de grote industrie verwerkt. Fabrieksarbeid zoals door Marx omschreven is niet vervreemdend omdat en voorzover die arbeid als vervreemdend wordt ervaren. Integendeel, vervreemde arbeid kan er ondermeer toe leiden dat mensen dat niet – meer – als zodanig ervaren. Dat komt inderdaad doordat mensen in hun arbeid ook zichzelf veranderen. De aard van die verandering wordt echter mede veroorzaakt door de aard van het werk, door het vervreemdende karakter ervan. Is Marx nu een objectivist die geen rekening houdt met inter-individuele verschillen? Nee, natuurlijk niet. Hij is een realist die uitspraken doet over de causale capaciteiten van vervreemdend werk.

Een op het werk gerichte risicobenadering

In deel I van mijn proefschrift ontwikkel ik criteria waarmee we het werk op de aanwezigheid van stressrisico's kunnen beoordelen. Ik beschrijf daar echter geen observatieinstrument. In plaats daarvan schets ik de gedachtegang die aan de WEBA-methodiek ten grondslag ligt. Ik structureer daarin het onderzoeksterrein, laat zien waarom je uit de juiste constatering dat hetzelfde werk voor de een stresswerk en voor de ander uitdagend werk is, niet de verkeerde conclusie kunt trekken dat we over het werk zelf geen uitspraken meer kunnen doen, breid dat uit tot een risicobenadering, gebaseerd op een realistisch begrip van oorzaken, orden de verschillende werkgebonden oorzaken en ontwikkel met behulp van de sociotechniek de criteria en de conceptuele kaders om één van die werkgebonden oorzaken in kaart te brengen. Ik stop met andere woorden daar waar de ontwikkeling van een instrument begint: bij de operationalisatie van de ontwikkelde conceptuele ordeningsschema's. De gedachtegang is dus zelf geen instrument, laat staan een observatieinstrument, maar kun je toepassen op functieniveau zoals in de WEBA-methodiek en op afdelingsniveau, zoals in de NIA TNO werkdruk-methodiek. Ik begin mijn proefschrift op deze wijze, omdat de gedachtegang volgens mij een hoog vanzelfsprekend karakter heeft. Ik vermoed dat Meijman hem daarom ook in beginsel kan onderschrijven. Ik ben echter

nieuwsgierig naar de wijze waarop Meijman zo'n op het werk gerichte risicobenadering zou onderbouwen. Uit zijn commentaar maak ik alleen maar op dat hij iets onderschrijft, waarvan hij tegelijkertijd vindt dat het niet kan.

Na de opheldering van dit misverstand als zou ik een observatieinstrument beschrijven, wil ik van de gelegenheid gebruik maken misverstanden over de genoemde werkdruk-instrumenten op te helderen. Deze instrumenten zijn gebaseerd op het onderscheid tussen definiëren en operationaliseren van begrippen en op de techniek van de conceptueel gestuurde wijze van gegevens verzamelen. Begrippen hebben een intensie (hun betekenis) en een extensie (dat wat onder het begrip valt). Alle begrippen of conceptuele ordeningsschema's waarop deze instrumenten berusten, worden nauwkeurig gedefinieerd met behulp van een systeemtheoretisch model van een arbeidsproces. Dit model (de conceptuele gereedschapskist van De Sitter) is geen empirisch model, maar met dit model kun je empirische gegevens verzamelen. Daarvoor moeten de begrippen geoperationaliseerd worden. Deze operationalisatie (of het bepalen van de extensie van die begrippen) is echter niveau- en contextafhankelijk. De operationalisatie van bijvoorbeeld het begrip uitvoeren is ten eerste afhankelijk van het niveau van toepassing: functie-, afdelings-, organisatie- of zelfs ketenniveau. En het is ten tweede afhankelijk van het soort arbeidsproces dat onderzocht wordt: verspanen, onderwijzen, verzorgen enzovoort. Deze werkwijze staat dwars op die van empirische of operationele definities, waarin geprobeerd wordt om vage begrippen te definiëren aan de hand van empirische indicatoren of extensies die met statistische technieken geanalyseerd worden. Het resultaat van zo'n analyse is een meetinstrument. De kritiek op deze werkwijze is inderdaad al oud en ik beperk me tot een citaat:

As is well known, there is no single or universal set of factors yielded by a factor analysis solution, nor do any of the multidimensional scaling techniques (such as smallest space analysis) provide a unique set of axes or a single interpretational scheme. As might be expected under these circumstances, therefore, interpretations of any single set of empirical results will be wide open to challenge ... We seem to have advanced much further in our understanding of the linkage between operati-

onal procedures and mathematical representations than we have in pinning down the relationships between theoretical constructs and these same operations. Our lag, then, is in this more theoretical area relating to conceptualizations. (Blalock 1982:53, 54)

Vandaar dat operationele definities nooit tot stabiele betekenissen leiden en niet valide kunnen zijn: na zo'n definitie weten we nog steeds niet goed wat we meten. Het operationaliseren van begrippen is inderdaad niet makkelijk (je kunt dat bijvoorbeeld niet door de computer laten doen). Vandaar dat ik er zoveel nadruk op leg dat gebruikers van de desbetreffende instrumenten goed op de hoogte moeten zijn van de gedachtegang die eraan ten grondslag ligt.

Deze 'valide' meetinstrumenten worden vervolgens als vragenlijsten of gestandaardiseerde interviewprotocollen gebruikt om gegevens te verzamelen. De kritiek op deze werkwijze is ook al oud: niets garandeert dat onderzoekers en onderzochten de vragen op dezelfde manier begrijpen, hetgeen de betrouwbaarheid van de aldus verkregen gegevens ondermijnt. Dat heeft geleid tot het alternatief van het kwalitatieve diepte interview. Bovenstaande instrumenten daarentegen berusten op de techniek van het conceptueel gestuurde interview: respondenten worden geïnstrueerd in de betekenis en operationalisatie van de conceptuele ordeningsschema's en verzamelen zelf met behulp hiervan de benodigde gegevens. In de werkdrukmethode op afdelingsniveau worden zo bijvoorbeeld in groepsessies taken, normen, problemen, oorzaken en oplossingen geïnventariseerd. De vraag van Meijman over welke interpretaties nu beter zijn, die van observatoren die dergelijke instrumenten gebruiken of die van taakuitvoerders zelf, berust dus alweer op een misverstand. Het probleem is niet wie het beste het werk kan beoordelen, observatrices of taakuitvoersters, maar of dat met de *juiste* en of dat met *dezelfde* begrippen gebeurt. In onze werkwijze voeren taakuitvoersters zelf het onderzoek uit en in die zin zijn zij het die het werk beoordelen. Maar ze doen dat met door de onderzoekers opgelegde begrippen. Vandaar dat onderzoekers zoveel 'conceptuele arbeid' moeten verrichten voordat ze gegevens gaan verzamelen en er tijdens die gegevensverzameling op moeten toezien dat dit met de door hen ontwikkelde begrippen gebeurt. Het sturen van een dergelijk interview is

inderdaad niet makkelijk (het is bijvoorbeeld moeilijker dan het laten invullen van vragenlijsten). Het heeft echter het voordeel dat de onderzoeker gedwongen wordt zich vertrouwd te maken met het soort werk dat onderzocht wordt.

Levert zo'n werkwijze ook iets op waar we wat aan hebben en wat we niet met andere instrumenten bereikt zouden hebben? Wel, de werkwijze wordt toegepast na de inzet van die andere 'valide en betrouwbare' instrumenten. We weten dan hoogstens dat er iets aan de hand is, maar niet precies wat en waarom. Om dat te onderzoeken wordt de hier beschreven werkwijze gehanteerd. Je kunt dat natuurlijk ook meteen, zonder inzet van die andere instrumenten doen. Vandaar mijn inderdaad provocerend bedoelde uitspraak dat de validiteit en betrouwbaarheid van die instrumenten omgekeerd evenredig is met de praktische bruikbaarheid ervan. En levert dat wat op? Verslagen op dit gebied bevinden zich vooral in de grijze literatuur. Een uitzondering is het verslag over de toepassing in een verzorgingshuis. Ik citeer: *'De resultaten en opbrengsten van het onderzoek zijn indrukwekkend te noemen ... Een dergelijke opbrengst (vermindering van werklust, verhoging van kwaliteit, toename van controle en eigen initiatief van medewerkers) is uiterst waardevol en past geheel in de ontwikkeling van dit verzorgingshuis. In de zorgsector is het democratiseringsproces door het toepassen van deze Werkdruk Methodiek versneld.'* (Van Oort 1997:80) Ik hoop hiermee de tweede vraag waarmee Meijman zijn commentaar besluit, beantwoord te hebben. Rest de eerste vraag waarom we, in Meijman's woorden, nog steeds zo veel onderzoeksdiarree over ons uitgestort krijgen. Het wetenschapsfilosofisch antwoord daarop heb ik zowel in mijn proefschrift, als in mijn weerwoord al gegeven: omdat het empiricisme in onderzoeksland alle veldslagen verloren, maar de oorlog gewonnen schijnt te hebben. Voor een gedeelte van een wetenschapssociologisch antwoord heeft Meijman zelf al elementen aangedragen: het is een relatief makkelijke manier om als wetenschapper aan je output normen te voldoen (versterkt door de wijze waarop redacties van tijdschriften artikelen of commissies onderzoeksvoorstellen beoordelen).

Heeft mijn proefschrift nu vele belangrijke vragen onbeantwoord gelaten en nauwelijks

een spannende bijdrage aan de huidige onderzoekspraktijk geleverd? Ik weet dat niet, maar heb het vervelende idee dat het commentaar van Meijman mij alleen maar gedwongen heeft om nog eens te vertellen wat al in mijn proefschrift staat. Dat is niet echt bevredigend, maar heeft naar ik hoop wel tot een spannend debat geleid, dat zeker nog niet beëindigd is.

Jac Christis
Katholieke Universiteit Nijmegen,
Nijmegen Business School

Noten

- 1 'In der Psychologie hat sich die Rahmenkonzeption von Lazarus weitgehend durchgesetzt.' (Frese & Semmer 1987:342)
- 2 Daarom berust de beroemde discussie tussen Lazarus (cognitie gaat aan emotie vooraf) en Zajonc (emotie gaat aan cognitie vooraf) op een conceptueel misverstand. We moeten de definitie van een emotie niet verwarren met empirisch onderzoek naar wat er in onze geest en in onze hersenen gebeurt. Bovendien moeten we bij dat empirisch onderzoek rekening houden met het feit dat geestelijke en lichamelijke processen gelijktijdige (!) processen zijn, waarbij ons lichaam de rol van onze geest kan 'overnemen'. Dat kan gebeuren wanneer we fietsen (Polanyi), dingen zien/patroonherkenning (Margolis) en bang zijn (LeDoux). Dit behoort tot onze evolutionaire verworvenheden die ons tegelijkertijd ook veel last kunnen bezorgen.

Literatuur

- Blalock, H (1982) *Conceptualization and measurement in the social sciences*. Beverly Hills: Sage.
- Frese, M. & N. Semmer (1987) Stress. In: D. Frei, S. Greif (Hrsg.) *Sozialpsychologie*. München/Weinheim: Psychologie Verlags Union.
- LeDoux, J. (1996) *The emotional brain*. New York: Touchstone.
- Margolis, H. (1987) *Patterns, thinking and cognition*. Chicago: University of Chicago Press.
- Oort, M. van (1997) *Organisatiegebonden werkdruk in het verzorgingshuis*. Ede: s.n.
- Polanyi, M. (1958/1973) *Personal knowledge*. London: Routledge & Kegan Paul.

Boekbesprekingen

St. Toulmin en B. Gustavsen, 1996, *Beyond Theory. Changing Organisations through Participation*, Amsterdam: Stephen Benjamins, Issn 13846671 (Vol. 2), 230 blz.

Tussen 1985 en 1990 voltrok zich in Zweden een interessant onderzoeksproject. Onder de vlag 'Leiderschap, Organisatie en Medezeggenschap' (LOM) waren 150 organisaties betrokken bij een grootschalig onderzoek naar organisatieverandering en de rol die onderzoekers daarbij vervulden. Na afloop van dit project werd een conferentie (ASKE-conferentie) belegd over de vraag hoe de wisselwerking tussen theorie en praktijk er precies uitziet. De resultaten van die conferentie zijn terug te vinden in B. Gustavsen, *Dialogue and Development* (Asen, 1992). Het LOM-programma was opgezet vanuit de stelling dat een herstructurering van de communicatie in organisaties een efficiënte benadering is om veranderingen in arbeidspatronen en daarmee in organisaties als geheel te bewerkstelligen. De sleutel tot die benadering is het concept 'democratische dialoog', een aangepaste versie van de ideale gesprekssituatie zoals de Duitse filosoof J. Habermas deze heeft ontwikkeld. Om de democratische dialoog tussen betrokkenen en onderzoekers vorm en inhoud te geven werd aan actieonderzoek een prominente plaats toegedacht. Bij de evaluatie van de onderzoeksresultaten kwam evenwel naar voren dat de wetenschappelijke status van actieonderzoek telkens werd aangevochten, waardoor de legitimatie van voorgestelde en uitgevoerde organisatieveranderingen binnen het programma discutabel leek.

Om de twijfel over een onduidelijke relatie tussen theorie en praktijk weg te nemen, besloot het Zweedse Work Environment Fund – de initiatiefnemer van LOM – een tweede conferentie te beleggen om de problematiek rond deze relatie nader onder de loep te nemen. Deze tweede ASKE conferentie vond plaats in 1992 en het hier te bespreken boek is de neerslag van die conferentie. Een aantal gastsprekers was uitgenodigd om licht te laten schijnen op de verstandhouding tussen theorie en praktijk. Van Nederlandse zijde kreeg A.J.M. Roo-beek (Nijenrode) de gelegenheid om strategisch management 'bottom up' via kennisplat-