

NIEUWE TECHNOLOGIE STRESSVOL VOOR MEDEWERKERS

In de paniekmodus

De technologie gaat in razendsnel tempo vooruit. Niet iedere medewerker kan even goed omgaan met de snelle ontwikkelingen. BYOD, de cloud, Het Nieuwe Werken; vanuit uw oogpunt prachtige uitvindingen, maar voor een ander kan het veel stress opleveren om hiermee om te gaan. Dat wordt ook wel technostress genoemd en is een probleem dat u serieus moet nemen.

Technologie heeft het kantoorlandschap drastisch veranderd. De techniek wordt steeds complexer en veranderingen volgen elkaar steeds sneller op. Voor u is dit een leuke uitdaging, maar voor een ander een bedreiging. Als medewerkers niet goed kunnen omgaan met de snelheid van de vernieuwingen, leidt het tot stress en mogelijk verzuim. Maar er zijn meer bronnen die stress veroorzaken en waar u misschien niet zo snel aan denkt, zoals computersoftware, (misbruik van) sociale media, machinebesturingen en procesautomatisering. Zaak voor de werkgever om deze vormen van technostress te voorkomen.

Gereedschap

Ook u als medewerker en collega kunt uw steentje bijdragen. Door samen te werken met anderen in de organisatie, kunt u helpen het risico zo klein mogelijk te maken. Een van de veroorzakers van technostress is de smartphone. Sommige medewerkers lijken er de hele dag mee in de weer te zijn. Gewoon om iets op te zoeken, actief te zijn op sociale media, maar ook om zich te onttrekken aan groepscommunicatie met hun collega's. Een smartphone kan een zinvol stuk gereedschap zijn, een deel van het imago of soms een noodzakelijk kwaad, dat stress kan opleveren.

Maar technologieën kunnen ook op andere manieren stress veroorzaken. Op kantoor zijn er op maat gemaakte softwarepakketten die periodiek aangepast worden om de fouten eruit te halen, nieuwe functies toe te voegen of het gebruiksvriendelijker te maken. Jammer dat op een kritisch moment zo'n programma crasht en uw telefoontje aan de helpdesk niet direct een oplossing biedt.

Dwarszitten

Er zijn zoveel positieve aspecten aan het gebruik van moderne technologie, dat werkgevers niet voldoende alert zijn op de risico's. Deze kunnen op veel vlakken liggen. Techniek wordt ingewikkelder en aan de buitenkant valt niet meer te

zien hoe iets functioneert. 'Real life' sociale contacten nemen soms af, werk en privé gaan in elkaar overlopen en een collega dwarszitten was nog nooit zo laagdrempelig. En niet te vergeten: veel lunchpauzes worden besteed aan het checken van Facebook en andere social media. De Arbowet geeft aan dat de werkgever Psycho Sociale Arbeidsbelasting moet voorkomen. Deze risico's moeten dus worden opgenomen in de Risico-Inventarisatie & -Evaluatie (RI&E). Daarnaast moeten in het Plan van aanpak de maatregelen worden beschreven die de werkgever neemt om de risico's aan te pakken en te verkleinen.

Keerzijde

In de RI&E's worden algemene vragen gesteld over PSA, maar verdiepende vragen over het gebruik van technologie komen niet veel voor. En dus ook niet over de stress die daardoor ontstaat. Technologie is bedoeld om het werk eenvoudiger te maken, maar het heeft een keerzijde. Veel routinematig werk is verdwenen en dat levert tijdwinst op. Het werk wordt creatiever, werknemers moeten er meer

Technostress bij medewerkers in de praktijk

Wim is hoofd technische dienst in een bedrijf met veel oude machines. Door zijn ervaring is hij een kei in het oplossen van storingen. Hij voelt zich daardoor bijna onmisbaar en dat geeft een gevoel van zekerheid. Dan besluit de directie het machinepark te moderniseren. De mechanica maakt plaats voor computers en er zijn alleen nog maar beeldschermen. Wim ziet dat nieuwe medewerkers alles met-

een begrijpen en storingen sneller oplossen. Wim vindt de nieuwe ontwikkelingen maar lastig te begrijpen en is bang dat hij het niet gaat leren. Het komt veel voor dat de technologie medewerkers boven het hoofd groeit. Dit kan leiden tot stress, contraproductief gedrag en uitval. Als uw werkgever in de RI&E vragen opneemt die zijn gericht op deze 'techno-onzekerheid', kan dit veel inzicht opleveren.

FOKKE & SUKKE HEBBEN TECHNOSTRESS

ALS JE 10 MINUTEN
STIL ZIT TE WERKEN

GAAT HET LICHT
AUTOMATISCH UIT



bij nadenken en dat kost meer mentale energie. Deadlines worden krappere en medewerkers moeten meerdere taken gelijktijdig uitvoeren. Daarom gebruiken ze verschillende softwarepakketten liefst op meerdere beeldschermen. U bent hier aan gewend, maar voor sommige medewerkers is dit een relatief grote belasting, die tot stress kan leiden. Vooral als de softwarepakketten qua functies en menustructuur niet goed op elkaar aan-

sluiten. De arboregeling kent summiere regels voor software en in de praktijk is het lastig om te toetsen of uw organisatie eraan voldoet. De gebruikers zijn daarbij de ultieme test. Het is goed als de gebruikers van de nieuwe software kunnen meepraten. Probeer zelf ook in zo'n projectgroep te zitten. Zo kunt u erop toezien dat feedback van gebruikers serieus wordt verwerkt en of er voldoende ondersteuning is vanuit ICT of de leverancier.

Nieuwe technologieën hebben echter ook nog andere bijeffecten. Pesten en ander ongewenst gedrag kunnen erdoor toenemen. De werkgever moet pesten op de werkvloer voorkomen of beperken.

Roddelen

Dat is bij digitaal pesten een stuk lastiger. Denk aan het sturen van haatsms'jes, ongevraagd filmpjes en foto's rondappen, roddelen of collega's zwartmaken op sociale media. Maar ook stelselmatig e-mails van een collega niet beantwoorden valt onder pestgedrag. Opvallend is dat digitale pestberichten vaak seksueel getint zijn of dat werknemers ze in ieder geval als zodanig ervaren. De grens tussen pesten en seksuele intimidatie is dus niet scherp. Ook is de drempel erg laag: één druk op de knop en het bericht staat op internet. Waar 'gewoon' pesten ophoudt na werktijd, kan digitaal pesten ook daarbuiten doorgaan. Logisch dat de impact van pesten heel groot is, en niet alleen op degene die gepest wordt, maar ook op zijn omgeving. Een gedragscode kan werknemers wijzen op wat wel en niet toelaatbaar is. Neem vragen over pesten via digitale media, zowel op het werk als privé, op in de RI&E. Wees alert op kwetsbare groepen, zoals tijdelijke medewerkers, uitzendkrachten, niet-hetero's of vrouwen in een mannenorganisatie. Zorg dat juist zij actief kunnen meedoen aan het samenstellen van de RI&E.

*Simon Troost, AdviceSelect,
info@adviceselect.nl, www.adviceselect.nl*

Stap voorwaarts naar het nieuwe tijdperk in goede banen leiden

U kunt een rol spelen bij het in goede banen leiden van technische aanpassingen. Door aan de volgende zaken te denken, beperkt u technostress onder uw collega's.

- Zorg dat een arbospecialist in een vroeg stadium betrokken wordt bij de invoering van nieuwe software of apparatuur. Check of hier ook eindgebruikers bij betrokken worden.
- Bij geautomatiseerde processen is taal een belangrijke factor. Hoe staat het met de taalvaardigheid van werknemers? Is bij de invoering van nieuwe technologie rekening met hun kennisniveau gehouden? En zijn andere benodigde vaardigheden op voldoende niveau?
- Maak samen met uw arbodienst of interne arbospecialist een protocol thuis-

werken. Denk hierbij aan afspraken over werktijden, tijdregistratie, bereikbaarheid buiten werktijd en het privégebruik van de werktelefoon en -laptop.

- De organisatie moet gaan voor een multidisciplinaire aanpak. Stress die wordt veroorzaakt door technologie kan alleen aangepakt worden als ICT en arbodeskundigen samen planmatig aan de slag gaan.

PC Rendement

Dit artikel wordt u aangeboden door PC Rendement

PC Rendement is een nieuws- en adviesmagazine voor professionele PC-gebruikers. De insteek is: hoe kan een gebruiker op de werkplek slim en handig met zijn of haar computer omgaan. De belangrijkste ingrediënten zijn kantoorsoftware (met name Microsoft Office), web-based software (met name Google) en handig gebruik van randapparatuur (alle communicatie met de buitenwereld, van printers tot smartphones).

PC Rendement onderscheidt zich door:

- Beknopte artikelen met veel tips die de lezer direct in de dagelijkse praktijk kan gebruiken;
- Elke keer een gedegen vergelijkend warenonderzoek naar hardware en software op prijs en kwaliteit;
- Heel veel kort nieuws;
- Interactieve, persoonlijke e-mailservice met het allerlaatste nieuws.

Meer informatie op: www.rendement.nl/pcblad

Voordelig proefabonnement aanvragen? www.rendement.nl/pcblad

© 2015 Rendement Uitgeverij. Alle rechten voorbehouden.

Niets uit deze uitgave mag, noch geheel, noch gedeeltelijk, worden overgenomen en/of vermenigvuldigd zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever. Hoewel aan de totstandkoming van deze uitgave de uiterste zorg is besteed, aanvaarden auteur(s), redacteur(en) en uitgever geen aansprakelijkheid voor eventuele fouten en onvolkomenheden, noch voor de gevolgen hiervan.