

NIEUWE TECHNOLOGIEËN ZORGEN VOOR NIEUWE VORMEN VAN STRESS

Heeft u iets met techno op het werk?

U weet dat u psychosociale arbeidsbelasting (PSA) moet tegen gaan. Werkdruk en ongewenst gedrag op het werk kunnen tot werkstress leiden, waardoor werknemers kunnen uitvallen. PSA kan op meer manieren ontstaan dan u denkt. Zo kunnen de elkaar snel opvolgende technologische ontwikkelingen zorgen voor stress bij uw medewerkers. Ook kan dit ongewenst gedrag in de hand werken, zoals pesten en seksuele intimidatie. Goed om in de gaten te houden!

Technologie is niet meer weg te denken van de werkvloer. Werknemers kunnen niet meer zonder. De techniek wordt steeds complexer en veranderingen volgen elkaar steeds sneller op. Voor de één is dit een uitdaging, maar voor de 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. Hoe kunt u als arboprofessional een bijdrage leveren aan het voorkomen van deze vormen van technostress? Op welke manier kunt u samenwerken met andere vakdisciplines om het risico op te heffen?

Onttrekken

Sommige medewerkers lijken de hele dag met hun smartphone 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 een telefoontje aan de helpdesk niet direct een oplossing biedt. 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 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

De werknemer voelt zich ook afgeschreven

Wim is hoofd technische dienst in een organisatie met veel oudere machines. Door zijn ervaring is Wim een kei in het oplossen van storingen. Hij voelt zich daardoor bijna onmisbaar en dat geeft een gevoel van zekerheid. Uit concurrentie-overwegingen besluit de directie het machinepark te moderniseren. Na een drukke periode van ombouw staan de nieuwe machines er. De mechanica heeft plaatsgemaakt voor computertechnologie en er zijn alleen nog maar beeldschermen. Wim ziet dat nieuwe medewerkers alles meteen begrijpen en storingen sneller – zonder achter het beeldscherm vandaan te komen – oplossen. Wim vindt

de nieuwe ontwikkelingen maar lastig te begrijpen en is bang dat hij het niet meer gaat leren. Herkenbaar? In de praktijk komt het veel voor dat de technologie medewerkers boven het hoofd groeit. Ze voelen zich onzeker en weten niet of ze het werk wel volhouden. Ook leidt dit tot het verlies van status en gevoel van eigenwaarde. Op termijn kan dit leiden tot stress, contraproductief gedrag en uitval. Als u in de RI&E vragen opneemt die zijn gericht op deze 'techno-onzekerheid', kan dit veel inzicht opleveren. Maatregelen zijn bijvoorbeeld een goede opleiding, wijziging van taken of functie of zo nodig outplacement.

zo laagdrempelig. En niet te vergeten: menige pauze gaat op aan internetten. De Arboret geeft aan dat u PSA moet voorkomen. U moet de risico's opnemen in de RI&E, maatregelen beschrijven in het plan van aanpak en voorlichting geven over deze risico's en de maatregelen die u neemt. In RI&E's worden algemene vragen gesteld over PSA, maar verdiepende vragen over het gebruik van technologie komen niet veel voor.

Keerzijde

Breng daar als arboprofessional verandering in en richt u meer in detail op de risico's van veranderende technologie. Technologie is bedoeld om het werk eenvoudiger te maken, maar het heeft een keerzijde. Veel routinematig werk is verdwenen en dat levert tijdswinst op. Het werk wordt creatiever, werknemers moeten er meer bij nadenken en dat kost meer mentale energie. Deadlines worden krappert en uw medewerkers moet meerdere taken gelijktijdig uitvoeren. Daarom gebruiken ze verschillende softwarepakketten liefst op meerdere beeldschermen. Dit is voor uw medewerkers een relatief grote belasting, die tot stress kan leiden. Vooral als de softwarepakketten qua functionaliteit en menustructuur niet goed op elkaar aansluiten. De arboregeling kent summierere 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. Zorg ervoor dat u vroegtijdig bij het ontwerp en de invoering betrokken wordt. Let daarbij vooral op de 'buitenkant' van de software (user interface). Ga na of feedback van gebruikers serieus wordt verwerkt en of er voldoende support is vanuit ICT of de leverancier. Vragen over de ervaringen met de gebruikte software mogen in de RI&E niet ontbreken.

Cyberpesten

Nieuwe technologieën hebben nog meer ongewenste bijeffecten. Pesten en ander ongewenst gedrag nemen er ook door toe. De werkgever moet pesten (als onderdeel van PSA) op de werkvloer

Tips om technostress tegen te gaan

In steeds meer organisaties worden panelen en hendels vervangen door toetsenborden en beeldschermen. Niet alle werknemers vinden dit een positieve ontwikkeling. Dit kan weerslag hebben op hun welzijn en hun productiviteit. Doe uw voordeel met de volgende tips:

- Stel een preventiemedewerker aan die PSA als aandachtspunt heeft. Laat deze behalve aan de 'normale' PSA-factoren ook aandacht besteden aan het effect van nieuwe technologie op de medewerkers.
- Als uit de 'gewone' RI&E blijkt dat het gebruik van technologie een mogelijk risico is, voer dan een verdiepende RI&E uit en identificeer hiermee risico-functies en werkzaamheden.
- Zorg dat u in een vroegtijdig stadium betrokken bent bij de invoering van nieuwe software. Check of eindgebruikers betrokken worden en of de user interface wordt ontwikkeld door gespecialiseerde engineers.
- Maak samen met HR een protocol 'thuiswerken'. Denk hierbij aan afspraken over werktijden, tijdsregistratie, bereikbaarheid buiten werktijd en het privégebruik van de werktelefoon en laptop.
- Plan periodiek een geneeskundig onderzoek gericht op risico's bij functies waar werknemers veel werken met computertechnologie. Denk hierbij aan planners, callcentermedewerkers en procesoperators.
- Bij geautomatiseerde processen is taal een belangrijkere factor. Hoe staat het met de taalvaardigheid van uw medewerkers? Is daar bij de invoering van nieuwe technologie rekening mee gehouden?
- Bij aanpassingen van het machinepark bent u als arboprofessional uiteraard betrokken. Inventariseer behalve de veiligheidsrisico's ook de (psychische) impact van de aanpassing op de medewerkers die met de machines moeten werken.
- Ga voor een multidisciplinaire aanpak. Stress veroorzaakt door technologie kan alleen aangepakt worden als zowel HR, ICT en uzelf samenwerken en planmatig aan de slag gaan.

voorkomen of beperken. Waar het op de werkvloer nog redelijk grijpbaar is, wordt de aanpak van digitaal pesten een stuk lastiger. Denk bij digitaal pesten aan het sturen van haat-sms'jes, ongevraagd foto's online zetten, roddelen, collega's

“Digitale pestberichten zijn vaak seksueel getint”

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 intimi-

datie is dus niet scherp. Ook is de drempel erg laag: één druk op de knop en het bericht staat op internet waar het vaak lastig te verwijderen is. 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 zeker ook op zijn omgeving. Stel daarom samen met uw collega's van HRM richtlijnen op over wat er wel en niet is toegestaan. 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

Arbo Rendement

Dit artikel wordt u aangeboden door Arbo Rendement

Arbo Rendement is hét nieuwsvakblad over arbeidsomstandigheden, ziekteverzuim en re-integratie. De insteek is: hoe kan ik als in- of externe arboprofessional een bijdrage leveren aan een gezonde en veilige werkplek voor alle medewerkers en hoe zorg ik dus voor een beter rendement van onze organisatie.

Arbo Rendement onderscheidt zich door:

- Veel vergelijkende warenonderzoeken waar dienstverleners op prijs en kwaliteit worden vergeleken;
- Heel veel kort nieuws;
- Beknopte artikelen met veel tips die de lezer direct in de dagelijkse praktijk kan gebruiken;
- Interactieve, persoonlijke e-mailservice met het allerlaatste nieuws.

Meer informatie op: www.rendement.nl/arbo

Voordelig proefabonnement aanvragen? www.rendement.nl/arbo/abonneren

