

Techno is de trend

Nieuwe software en mobiele apparatuur, allemaal leuk en aardig, maar u moet er wel mee om kunnen gaan. Voor de één zijn al die nieuwe snufjes een zegen, voor de ander een regelrechte vloek. Nieuwe technologie brengt ook een hoop stress met zich mee. Software wordt immers voortdurend vernieuwd en de hoeveelheid e-mail is de afgelopen tien jaar vervijfvoudigd. Wie daar niet mee om kan gaan, krijgt technostress!

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. Zaak voor de werkgever om deze vormen van techno-

stress te voorkomen. Voert u samen met uw manager arbotaken uit, dan ligt hier een mooie uitdaging. Want ook u als medewerker en collega kan 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. 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.

Facebook

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

Onzekerheid en stress bij werknemers die niet makkelijk mee (kunnen) ontwikkelen

Wim is hoofd technische dienst in een organisatie met veel oudere 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. Uit concurrentie-overwegingen besluit de directie het machinepark te moderniseren. 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. Ook in uw beroepsgroep komt dat voor. Secretarissen die niet met social media kunnen omgaan, Whatsapp maar onzin vinden en het liefst

alles bij het oude laten. Ze voelen zich onzeker, twijfelen aan hun status en gevoel van eigenwaarde. Op termijn kan dit 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. Maatregelen zijn bijvoorbeeld een goede opleiding, aanpassing van het takenpakket of de functie of zo nodig outplacement.

Tips voor werkgever en werknemer om technostress tegen te gaan

In steeds meer organisaties worden vaste werkplekken, ladekasten en archieven vervangen door flexplekken, mobiele apparaten en opslag in de cloud. 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:

- Pleit voor een preventiemedewerker 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.
- 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.

- Als uit de 'gewone' RI&E blijkt dat het gebruik van technologie een mogelijk risico is, voer dan een verdiepings-RI&E uit en identificeer hiermee risicofuncties en werkzaamheden.
- Maak samen met HR een protocol 'thuiswerken'. Denk hierbij aan afspraken over werktijden, tijdsregistratie, bereikbaarheid buiten werktijd en het privégebruik van 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 is uiteraard een arboprofessional betrokken. Die kan, behalve de veiligheidsrisico's, ook de (psychische) impact inventariseren 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 het MT samenwerken en planmatig aan de slag gaan.

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.

Deadlines

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 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 functio-

naliteit en menustructuur niet goed op elkaar aansluiten. 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

“ Gebruikers nieuwe software zijn ultieme test ”

erop toezien dat 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.

Nieuwe technologieën hebben echter ook nog andere bijeffecten. Pesten en ander ongewenst gedrag kunnen erdoor toenemen. De werkgever moet pesten (als onderdeel van PSA) op de werkvloer voorkomen of beperken. Dat is bij digitaal pesten een stuk lastiger. Denk aan

het sturen van haat-sms'jes, ongevraagd filmpjes en foto's rondappen, roddelen, 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 (terwijl verwijderen een stuk lastiger 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 de gepeste 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*

Office Rendement

Dit artikel wordt u aangeboden door Office Rendement

Office Rendement is een nieuws- en adviesmagazine voor secretaresses en officemanagers. De insteek is: hoe kan een management assistent bijdragen aan een beter rendement van de organisatie. Office Rendement behandelt voornamelijk de 'harde' kant van de algemene zaken in een organisatie: vergelijkende onderzoeken onder aanbieders en dienstverleners, veel nieuws over veranderende regelgeving, postzaken maar ook algemene informatie over arbeidsomstandigheden, uitzendkrachten, arbeidsrechtelijke regelgeving, werktijden, kosten van opleidingen en werving & selectie.

Office 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 waar dienstverleners op prijs en kwaliteit worden vergeleken;
- Veel kort nieuws;
- Interactieve, persoonlijke e-mailservice met nieuwe vacatures, sites, congressen en publicaties.

Meer informatie op: www.rendement.nl/office

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

