



Teknologi og psykisk arbejdsmiljø

Ved Malene Friis Andersen

Ph.d., cand.psych.aut., post.doc og selvstændig organisationspsykolog

Hvad kommer jeg omkring

- **Techostress**
 - Konsekvenser af technostress
 - Fem former for technostress
 - Mulige greb til forebyggelse af technostress
- **Technostress og rollekonflikt**
- **To eksempler fra egen forskning**
 - Velfærdsteknologier og psykisk arbejdsmiljø
 - IT-systemer og medarbejdernes dømmekraft



Technostress

Sammenhæng mellem technostress og arbejdspladsrelevante outcome

Et review af 23 studier peger på, at technostress har negativ betydning for:

- Jobtilfredshed
- Performance
- Produktivitet
- Organisatorisk commitment



Fem årsager til technostress

- Især de seneste ti år har man fokuseret på fem forskellige negative konsekvenser af den øget teknologisering af arbejdet:
 - Techno-overload
 - Techno-kompleksitet
 - Techno-utryghed
 - Techno-usikkerhed
 - Techno-invasion



Techno-overload

Den ansatte...

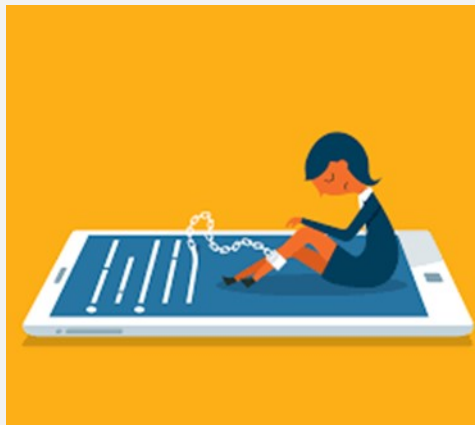
- modtager mange informationer om nye teknologier eller opdatering af de eksisterende teknologier, der anvendes i opgaveløsningen
- har vanskeligt ved at skelne relevante informationer fra irrelevante informationer
- mister overblikket



Techno-kompleksitet

Den ansatte...

- oplever ikke at have tilstrækkelig viden til at anvende teknologierne og har dermed vanskeligt ved at løse sine arbejdsopgaver.
- er nødsaget til at bruge meget tid på at lære teknologien



Techno-utryghed

Den ansatte...

- frygter og bekymrer sig for at miste sit job og blive udskiftet med nye teknologier
- frygter og bekymrer sig for at blive erstattet af nye mere erfarne ansatte, som har en bedre forståelse for teknologierne



Techno-usikkerhed

Den ansatte

- føler sig tvunget og presset til at opdaterer sin viden som konsekvens af konstante opgraderinger af IT-systemer og teknologier
- oplever arbejdspresset øges, da tid og energi også bruges på at mestre ændringer i teknologien



Techno-invasion

Den ansatte...

- føler at skulle være online altid
- oplever at teknologien skaber problemer i work-life balancen
- oplever at arbejdstiden bliver udvidet



Forebyggelse af technostress



- Tilbud om og mulighed for teknisk support
- Træning af og undervisning i relevante teknologi-færdigheder
- Inddragelse af slutbrugere i udviklingen og implementeringen af teknologier

Der er dog brug for mere viden om dette, da resultaterne ikke er entydige



Teknologier og rollestress

Teknologier kan give større forandringer end først antaget

- Teknologier resulterer oftest i ændringer i to systemer:
 - Det tekniske system: Ændringer i opgaver og processer (direkte effekt)
 - Det sociale system: Ændringer i roller, belønningsstrukturer og magt- og autoritetsstrukturer (indirekte effekt)

Vi har tendens til at fokusere på de direkte effekter og glemmer måske de indirekte effekter



Teknologierne kan ændre medarbejderes roller



- Teknologierne definerer nye best practice for opgaveløsning – det kan ændre medarbejderes opgaver og roller
- Medarbejderne føler de ikke har indflydelse på deres roller og arbejde, fordi teknologien bestemmer, hvad de skal gøre, og hvordan opgaverne skal løses → Rollekonflikt og rollestress

Hvis medarbejderne ikke er enige med de "best practice" som teknologierne anviser, vil de ikke sjældent arbejde rundt om systemet for at minimere rollestress

To eksempler fra forskning, jeg selv er involveret i



Velfærdsteknologier og psykisk arbejdsmiljø



IT-systemer og medarbejdernes dømmekraft

Slides fra dette forskningsprojekt kan desværre ikke udsendes, da det afventer publicering. Publicering er undervejs.

Velfærdsteknologiens positive potentiale



- Flere af medarbejderne oplever, at teknologierne bidrager til at skabe mening i deres arbejde. Dette er især tilfældet, når teknologien gør de ældre mere frie, øger de ældres velbefindende og reducerer medarbejdernes fysiske anstrengelse i arbejdet.

“Jeg ser den elektriske seng som en måde at hjælpe på vores fysiske belastning, da du kan tilpasse højden, så du ikke står i en akavet situation. Vi lærte en af vores ældre at bruge sengen, og hun var så glad for det. Hun blev mere fri, da hun ikke skulle sidde og vente på os mere hele tiden. Nu kan hun selv stå op og gå på badeværelset.” (medarbejder, (case 4))

Teknologien og det psykiske arbejdsmiljø i en positiv spiral

Teknologien kan potentielt bidrage til en win-win-win situation, når teknologien:

1. Skaber mulighed for faglig ekspertise og udvikling
2. Reducerer de fysiske belastninger og begrænser nedslidning
3. Understøtter arbejdsidentitet
 1. hos plejepersonalet at understøtte ældre borgere på omsorgsfulde og etisk ansvarlige måder



Men...

Teknologien har også negative konsekvenser

- Tidspres og intensivering af arbejdet
- Medarbejderne arbejder mere alene



Tidspres og intensivering af arbejdet

- Flere undlader at anvende de nye teknologier (lifter, vasketoiletter og elevationsenge), fordi det ikke at bruge dem, sparer dem tid
- Flere oplever, at der ikke nødvendigvis er tilstrækkelig tid til og mulighed for at blive oplært i, hvordan teknologierne fungerer.



"Det bliver lidt ligesom, at det øger fokus på effektivitet, at vi har sådan nogle smarte hjælpe-devices. Vi skal blive mere effektive, fordi vi har sådan nogle relevante hjælpe-devices" (care worker, Case 2)

Mere alene-arbejde

- Medarbejderne arbejder mere alene, da forventningen er, at teknologien kan understøtte fx tunge løft. Men denne forventning realiseres ikke altid...

“Med disse nye løftesystemer, du ved. Før var vi to sammen til at løse den slags opgaver. I dag er du alene. Så vi er meget mere alene. Vi arbejder ikke så meget i partnerskab som tidligere. Så du skal håndtere de ældre og opgaverne selv” (care worker, Case 2)

Alene-arbejdet kan øge høje følelsesmæssige krav i arbejdet samt risiko for vold og trusler.

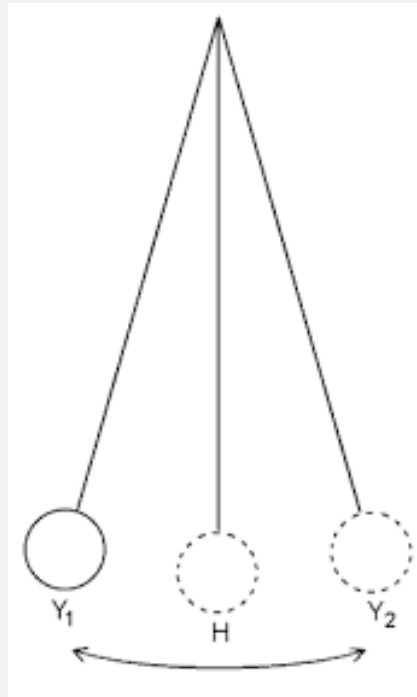
Teknologi-kompetence som en efterspurgt kompetence?



- På trods af den store investering i og udbredelse af velfærdsteknologier nævner kun 4 ud af de 34 interviewede direkte mestring af nye teknologier som vigtige ekspertise-områder.

”Jo mere teknologi vi får, desto mere vil det kræve af medarbejderen: Du skal vide, hvornår du skal anvende de forskellige teknologier. Det bliver mere komplekst. Det kommer til at kræve mere af medarbejderen end bare vaske de ældre og gøre rent – så det er et kæmpe fremtidigt krav. Og vi bliver nødt til at tænke over dette i vores implementering. Ellers kan vi ikke høste fordelene ved teknologierne” (Leder, case 3)

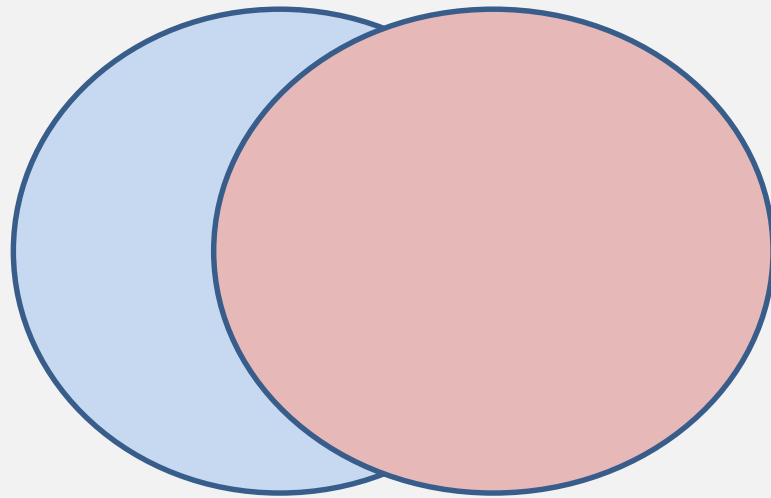
Medarbejderinddragelse i udvikling og implementering af teknologier



Er det teknologi i sig selv, der potentielt påvirker det psykiske arbejdsmiljø, eller skyldes det, at teknologien bringer forandringer med sig?

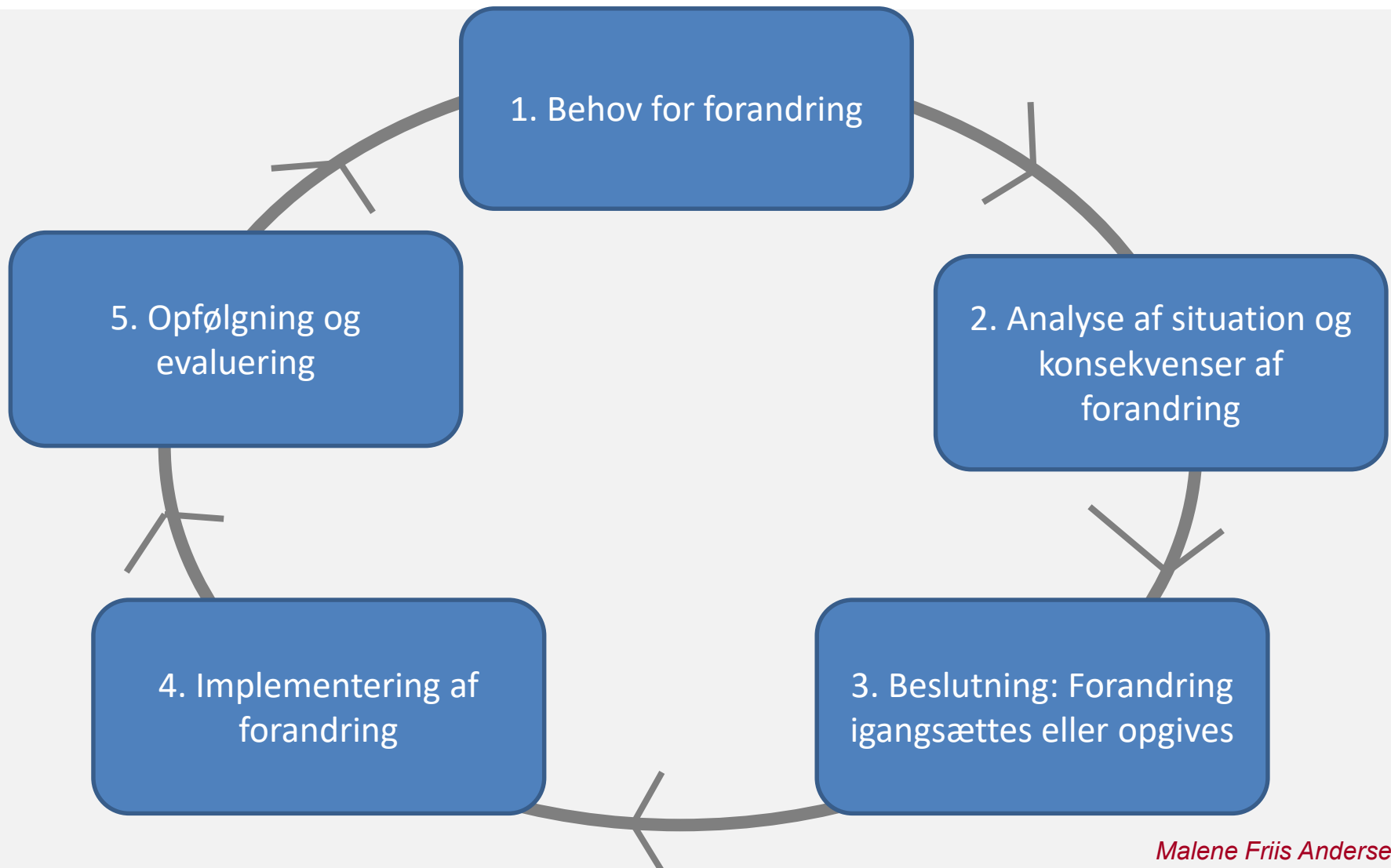


Fælles mentale modeller



Andersen MF, Borg V: Forbindende social kapital – Samarbejde og ressourcer i moderne leder-medarbejder-relationer. NFA Peer reviewed forskningsrapport (2018)

Forandringscirklen gælder måske også ved teknologisering?



Opsamling

- Vær opmærksom på de forskellige former for technostress – og ikke mindst hvad I kan gøre for at forebygge dem.
- Tænk i virkninger og bivirkninger – hav blik for hvordan teknologien potentielt påvirker det psykiske arbejdsmiljø og medarbejdernes trivsel.
- Reducer bivirkningerne gennem medarbejderinddragelse i både teknologiudviklingen og implementeringen.
- Vær løbende opmærksom på at opkvalificere de ansattes teknologi-kompetencer

Overvej...

- Hvad tror du især, de ansatte bøvler med hos jer, når teknologier bliver en øget del af deres arbejde?
 - Techno-overload (for mange informationer, og vanskelighed ved at skelne væsentligt for uvæsentligt)
 - Techno-invasion (always on)
 - Techno-usikkerhed (bliver jeg overflødig, kan jeg følge med)
 - Rollestress (oplevelse af at ens faglig udvandes og ens indflydelse reduceres)
- Hvad gør I helt konkret hos jer for at forebygge og håndtere bivirkninger af teknologien og fremme dens gode virkninger?

Udvalgte referencer

- Jalal Sarabadani et.al. (2018) “10 Years of Research on Technostress Creators and Inhibitors: Synthesis and Critique” Information Systems
- Monideepa Tarafdar et.al. (2007) ”The Impact of Technostress on Role Stress and Productivity” Journal of management Information Systems
- Greenhalgh, T., G. Robert, F. Macfarlane, P. Bate, and O. Kyriakidou (2004) Diffusion of innovations in service organizations: systematic review and recommendations, The Milbank Quarterly 82(4): 581–629.
- Grint, K., and S. Woolgar (2007) The Machine at Work, Polity Press.

**Spørgsmål:
kontakt@malenefriisandersen.dk**