

**ZNANSTVENA PRILOGA
SCIENCE SUPPLEMENT**

UREDNIK/EDITOR:

**prim. prof. dr. Marjan Bilban,
dr. med.**

Nataša Sedlar, univ. dipl. psih.
Družbenomedicinski inštitut,
Znanstvenoraziskovalni center
Slovenske akademije znanosti
in umetnosti (ZRC SAZU)
Novi trg 2
1000 Ljubljana

Vsebina - Contents

VLOGA INFORMACIJSKIH IN KOMUNIKACIJSKIH TEHNOLOGIJ PRI DOŽIVLJANJU POKLICNEGA STRESA

POVZETEK

Prispevek se osredotoča na sodobne informacijsko-komunikacijske tehnologije (IKT), kot so mobilni telefoni, računalniki, internetna omrežja, in njihovo vlogo pri doživljanju poklicnega stresa pri zaposlenih. V prispevku je predstavljen pregled dejavnikov, ki se umeščajo v sodobne modele in orodja obravnavanja vloge IKT na delovnem mestu in se povezujejo s počutjem zaposlenih. Pri tem gre tako za dejavnike, ki izhajajo iz uporabe IKT (na primer povečan dostop do informacij, stalna dosegljivost zaposlenega, spremenjene oblike komunikacije), kot tudi za organizacijske (na primer podpora v delovni organizaciji, nadzor) in osebne dejavnike (na primer starost, spol, izobrazba, učinkovitost pri uporabi IKT). Prispevek izpostavlja pomen proučevanja dejavnikov IKT z vidika skrbi za zdravje in dobrega počutja zaposlenih.

Ključne besede: dejavniki IKT, organizacijski dejavniki, psihosocialni dejavniki, poklicni stres, blagostanje

THE ROLE OF NEW INFORMATION COMMUNICATION TECHNOLOGIES IN THE EXPERIENCE OF WORK-RELATED STRESS

ABSTRACT

The main focus of the article are new information communications technologies including cell phones, computers, internet networks, and their role in the experience of work-related stress. Main risk factors associated with new communications technologies (access to information, accessibility of workers, new ways to communicate), some organizational (organisational support, control over work) and personal (age, gender, education, computer efficacy and confidence) risk factors as well as actual main scientific models and instruments are presented. The paper highlights the importance of research in the field, especially in the terms of care for employee health and well-being.

Key words: risk factors associated with new communications technologies, organisational factors, psychosocial factors, work-related stress, well-being

Vloga informacijskih in komunikacijskih tehnologij pri doživljanju poklicnega stresa

1 Uvod

Globalizacija, ekonomske spremembe in spremembe splošne družbene klime povzročajo večjo nestabilnost zaposlitev ter od zaposlenih zahtevajo neprestano prilagajanje hitrim spremembam na delovnem mestu in vedno večjim zahtevam po produktivnosti (NIOSH 2002). Novejše evropske raziskave (EUROFOND 2010; ESENER 2010; OSHA 2009) kažejo, da enega največjih problemov na delovnem mestu predstavlja doživljanje poklicnega stresa, saj o njem poroča skoraj vsak četrti zaposleni, po ocenah raziskovalcev pa naj bi predstavljal dejavnik pri kar 50–60 % izgubljenih delovnih dnevih.

V zadnjih desetletjih pa opažamo tudi hiter porast, stalno izboljševanje in večjo cenovno dostopnost računalniških in komunikacijskih sistemov, mobilnih in internetnih omrežij ter internetnih aplikacij. Tudi vpeljevanje in uporaba informacijskih ter komunikacijskih tehnologij (IKT) lahko v delovne organizacije poleg vseh koristi prinaša nova tveganja za zdravje in dobro počutje zaposlenih in od njih zahteva nenehno prilagajanje na novosti (Cartwright in Cooper 1997).

2 Poklicni stres: izvori in posledice

Doživljanje poklicnega stresa nastopi, ko so zahteve delovnega okolja večje, kot jih je zaposleni zmožen obvladovati (OSHA 2009). Dolgotrajna izpostavljenost stresu povečuje verjetnost za težave zaposlenega s telesnim zdravjem (težave s srcem, visok krvni pritisk, razjede v želodcu, glavobol, bolečine v vratu in hrbtu, nizka odpornost idr.) (EUROFOND 2007) ter tudi težave psihološke narave (razdražljivost, okrnjena koncentracija in spomin, težave pri odločanju, nespečnost, nasilnost, zloraba drog in alkohola, anksioznost in depresija) (WHO 2005). Poleg finančnega bremena na ravni zdravstvene oskrbe povečuje tudi breme na ravni delovnih organizacij, saj povečuje verjetnost za izostajanje z delovnega mesta – absentizem (Johns 2003), zmanjšano produktivnost in učinkovitost pri delu – prezentizem (Johns 2010), zapuščanje delovne organizacije – fluktuacija (Bergerman, Corabian in Harstall 2009) ter izgorevanje pri delu (Maslach, Schaufeli in Leiter 2001).

Na doživljanje stresa v delovnem okolju vplivajo dejavniki, ki so neposredno povezani z naravo dela, na primer: vsebina in hitrost dela, zahtevnost nalog, usposobljenost, stopnja nadzora nad delom, organizacija delovnega časa, vključenost v odločanje, status in plačilo dela (Kopp idr. 2007; Leka, Griffiths in Cox 2003), in značilnostmi delovnega okolja, na primer: možnost napredovanja v

karieri, vloga zaposlenega v organizaciji, medosebni odnosi, organizacijska kultura (Leka idr. 2003). Poleg slednjih pa na doživljanje poklicnega stresa vplivajo tudi dejavniki, ki izhajajo iz posameznika, njegovega družinskega in širšega sociodemografskega okolja, na primer: osebnostne značilnosti, družinski odnosi, zdravstveni status, življenjski stil, kakovost bivanja, kulturno okolje, splošna družbena klima (Pološki Vokić in Bogdanić 2007; Seward in Larsen 2006).

3 Stres, ki izvira iz uporabe IKT – 'tehnostres'

Med dejavnike, ki izhajajo iz narave dela in vplivajo na doživljanje poklicnega stresa, se v zadnjih dveh desetletjih uvrščajo tudi dejavniki IKT. Zaradi hitrega vpeljevanja IKT v delovne organizacije in porasta uporabe IKT na delovnem mestu se je za fenomen začel uveljavljati izraz 'tehnostres' (technostress – Brillhart 2004).

Gre za stres, ki je posledica uporabe IKT in nastane ob posameznikovem spoprijemanju s spremembami, ki jih prinaša uporaba IKT. Prvi ga je opredelil Brod (1982) kot prilagoditvene težave, ki nastopijo, ko se posamezniku ne uspe na ustrezen način spopoprijeti z zahtevami, ki jih preden postavljajo nove računalniške tehnologije.

Zasluge za prvo operacionalizacijo tehnostresa gredo Hudiburgu (1989), ki je oblikoval prvi vprašalnik s tega področja: 'Computer Technology Hassles Scale'. Ta vsebuje tri podlestvice: prepričanja o IKT, potencialne stresorje, ki izhajajo iz IKT, in izrazite reakcije nanje.

Kot možne negativne posledice izpostavljenosti stesu, povezanem z uporabo IKT, nekateri strokovnjaki (Brod 1982; Brillhart 2004) navajajo zaznano preobremenjenost, doživljanje frustracij, preplavljenost z informacijami, izgubo motivacije in nezadovoljstvo z delom. Vendar pa je njihove ugotovitve treba jemati z rezervo, saj so anekdotske narave in jim manjka empirična podpora.

4 Konceptualni okvir za razumevanje tehnostresa

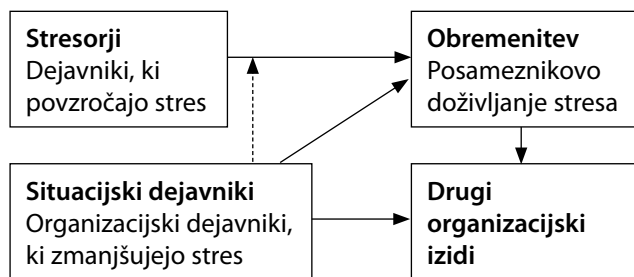
Trenutne teorije o stresu v delovnih organizacijah (Antoniou in Cooper 2005) sicer priznavajo vpliv tehnologije na doživljanje stresa. Vendar pa obstaja le malo modelov, ki bi ponujali konceptualni in empirični okvir za razumevanje tega vidika obremenjenosti zaposlenih. V nadaljevanju bomo zato predstavili dve novejši perspektivi, ki nudita osnovno ogrodje, v katero je mogoče umeščati posamezna spoznanja empiričnih raziskav.

Ragu-Nathan, Tarafdar, Ragu-Nathan in Tu (2005) so za

teoretično osnovo modela o povezanosti IKT z zdravjem in počutjem zaposlenih vzeli transakcijski model stresa (Lazarus in Folkman 1984), Day, Scott in Kelloway (2010) pa so ob upoštevanju slednjega izhajali predvsem iz modela zahtev in virov pri delu (Demerouti, Bakker, Nachreiner in Schaufeli 2001).

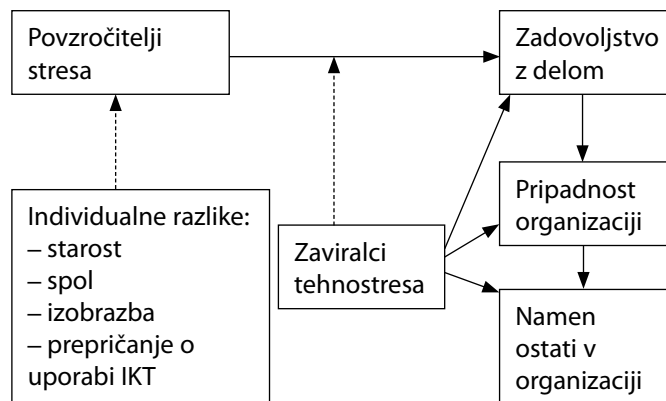
4.1 Transakcijski model stresa

Transakcijski model stresa (Lazarus in Folkman 1984) stres pojmuje kot transakcijo med posameznikom in okoljem, torej kot kombinacijo razmer v okolju in posameznikovega odziva nanje. Model predpostavlja, da dogodki sami po sebi niso tisti, ki povzročajo stres. Ključnega pomena je, kako jih posameznik interpretira. Torej ni le tisti, ki se odziva na situacijo, temveč s svojimi odločitvami in dejanji tudi ustvarja situacijo. Ključni pojmi, vključeni v model, so: stresorji, situacijski dejavniki, obremenitve in drugi organizacijski izidi.



Slika 1: Transakcijski model stresa (prirejeno po Ragu-Nathan idr. 2005)

Stresorji so dogodki, zahteve, situacije ali pogoji, s katerimi se posameznik sooča pri delu ali v delovni organizaciji in mu povzročajo stres. Situacijski faktorji so dejavniki iz organizacije, ki lahko zmanjšujejo doživljanje stresa pri zaposlenih. Obremenitve se nanašajo na vedenjske, psihološke ali telesne posledice, ki pri zaposlenih nastopijo kot posledica doživljanja stresa. Drugi organizacijski izidi pa vključujejo posledice doživljanja stresa na ravni delovne organizacije (kot na primer absentizem ali fluktuacija). Ragu-Nathan idr. (2005) na podlagi zgornje opredelitve ponujajo konceptualni model za razumevanje tehnostresa (slika 2), pri čemer osnovne izraze transakcijskega modela stresa prilagajajo področju IKT; stresorje poimenujejo 'povzročitelji tehnostresa', situacijske faktorje 'zaviralci tehnostresa', obremenitev je ekvivalentna 'zadovoljstvu z delom', druge organizacijske izide pa delijo na 'pripadnost organizaciji' in 'namen ostati v organizaciji'. V model dodatno vključujejo tudi 'individualne razlike' med posamezniki.



Slika 2: Konceptualni model za razumevanje tehnostresa (prirejeno po Ragu-Nathan idr. 2005).

S slike 2 vidimo, da je zaznava dejavnikov IKT kot stresnih povezana z individualnimi značilnostmi zaposlenih, kamor sodijo starost, spol, izobrazba in prepričanja o uporabi IKT. Dejavniki IKT, ki jih zaposleni zaznavajo kot stresne, se povezujejo z zmanjšanim doživljanjem zadovoljstva pri delu. Ta odnos moderirajo dejavniki iz delovne organizacije, ki zavirajo doživljanje tehnostresa pri zaposlenih in obenem povečujejo njihovo zadovoljstvo z delom, pripadnost organizaciji in namen ostati v organizaciji.

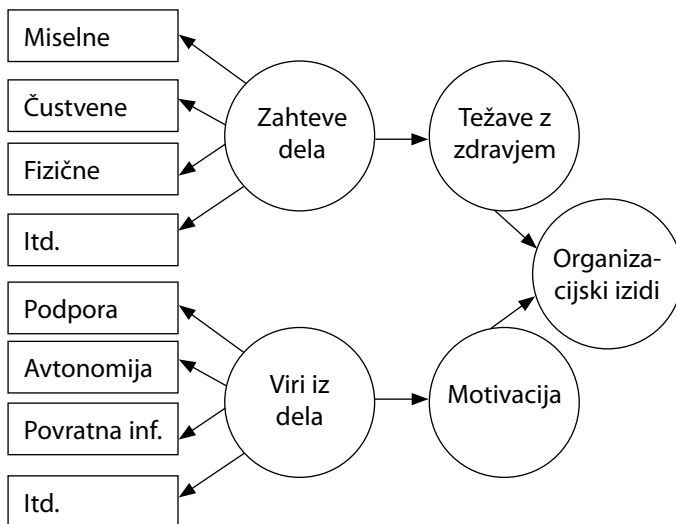
Med povzročitelji tehnostresa avtorji navajajo preobremenjenost s tehnologijo, invazivnost tehnologije, negotovost zaradi tehnologije in spremenljivost tehnologije. Med zaviralci tehnostresa pa izpostavljajo spodbujanje računalniške pismenosti, zagotavljanje tehnične podpore, spodbujanje vključenosti zaposlenih v tehnološki razvoj in spodbujanje inovacij.

4.2 Model zahtev in virov pri delu

Osnova za konceptualni model tehnostresa, ki ga ponujajo Day idr. (2010), je Model zahtev in virov pri delu (Demerouti idr. 2001). Model razlaga, kako različni vidiki delovnega okolja prispevajo k dobremu ali slabemu zdravju zaposlenih in organizacijskim izidom. Predpostavlja, da ima vsaka delovna organizacija specifično delovno okolje, ki ga lahko opišemo z vidika zahtev, ki jih postavlja pred zaposlene, in z vidika virov, ki jih prinaša zaposlenim.

Zahteve dela so opredeljene kot fizični, psihološki, socialni ali organizacijski vidiki dela, ki od zaposlenega zahtevajo fizični in/ali psihološki napor ali spretnosti, in se povezujejo z določenimi fizičnimi in/ali psihološkimi negativnimi posledicami (na primer preveč dela, časovni pritisk, čustveno obremenjujoči socialni stiki, neugodne fizične razmere dela ...). Po drugi strani pa so viri tisti fizični, psihološki,

socialni ali organizacijski vidiki dela, ki pozitivno vplivajo na zaposlenega. Bodisi pripomorejo k doseganju delovnih ciljev, zmanjšujejo zahteve dela in z njimi povezane negativne izide ali pa spodbujajo posameznikovo osebnostno rast, učenje in razvoj (na primer socialna podpora, različne naloge, nadzor nad delom, nagrade za delo ...) (Bakker in Demerouti 2007). Ker lahko viri in zahteve na zaposlenega delujejo istočasno, je možno, da viri zmanjšujejo negativen vpliv zahtev (Bakker, Demerouti in Verbeke 2004). Na to kaže dvosmerna puščica med zahtevami in viri dela na sliki 3. Tu vidimo tudi, da zahteve dela vplivajo na zdravje zaposlenih, medtem ko se vpliv virov odraža na njihovi motivaciji, oboje pa ima učinek na organizacijske izide.



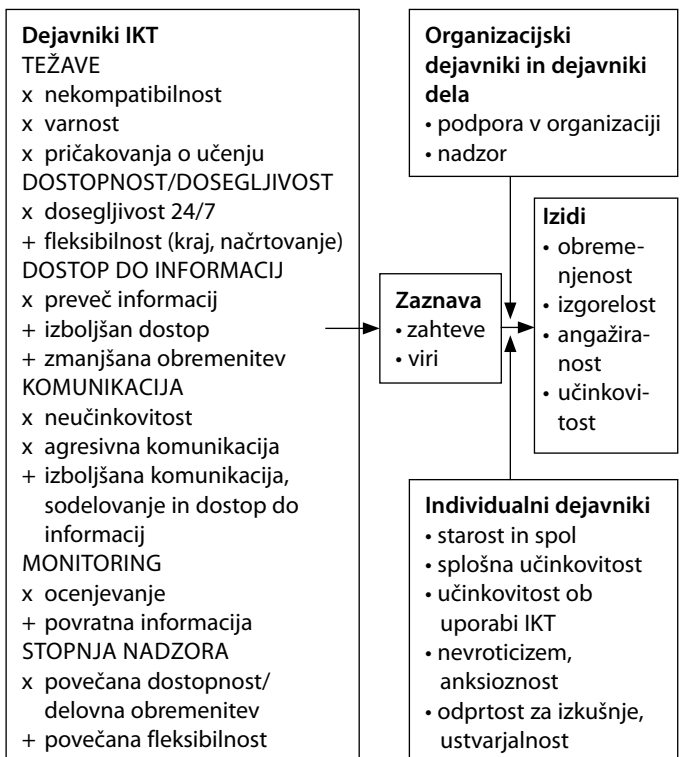
Slika 3: Model zahtev in virov pri delu (prirejeno po Demerouti idr. 2001)

Če zahteve in vire postavimo v kontekst IKT, se torej nanašajo na dejavniki oziroma procese pri delu, ki vključujejo rabo računalniške opreme in telekomunikacijskih naprav za upravljanje z informacijami (zbiranje, prenos, obdelava) ter omogočanje komunikacijskih procesov (Pinterič in Grivec 2007; Trček 2006). Zahteve so tisti dejavniki, ki jih zaposleni doživljajo kot stresne. Dejavniki, ki povečujejo zadovoljstvo, dobro počutje in delovno učinkovitost zaposlenih, pa predstavljajo vire.

Za določanje, kdaj posamezne značilnosti IKT zaposlenim predstavljajo zahteve/negativne stresorje in kdaj vire/pozitivne stresorje, je ključnega pomena posameznikova individualna interpretacija negativnosti in pozitivnosti dejavnikov okolja. Pri tem se avtorji naslanjajo na prej opisani transakcijski model (slika 1). Pozitivna interpretacija dejavnikov IKT iz delovnega okolja se odraža v pozitivnih izidih za zaposlene-

ga, kot sta dobro počutje in zavzetost za delo. Posameznikova interpretacija škodljivosti dejavnikov IKT pa po drugi strani določa, v kolikšni meri so ti negativni in škodljivi.

Na podlagi omenjenih modelov so Day idr. (2010) v kontekstu IKT identificirali pet značilnosti IKT-dejavnikov, ki jih zaposleni lahko zaznavajo kot zahteve ali vire. To je stopnja, do katere dejavniki IKT 1) povečujejo ali zmanjšujejo dosegljivost zaposlenih, 2) izboljšujejo ali omejujejo dostop zaposlenih do informacij, 3) izboljšujejo ali slabijo komunikacijo, 4) so uporabljeni za nadzor nad delovno učinkovitostjo zaposlenih ali nudenje povratnih informacij o napredku pri delu, 5) povečujejo ali zmanjšujejo nadzor zaposlenega nad njegovim delom in mu omogočajo usklajevanje dela z družinskim življenjem. Ključne ugotovitve o tem, kdaj posamezne značilnosti IKT za zaposlene predstavljajo zahteve/negativne stresorje in kdaj vire/pozitivne stresorje in preko tega določajo izide za zdravje in dobro počutje zaposlenih, so strnjene v modelu IKT (slika 4) in jih bomo predstavili v nadaljevanju. Iz modela je razvidno tudi, da avtorji poleg dejavnikov IKT in njihove zaznave, ki določa izide za zaposlenega (na primer obremenjenost, izgorelost), obravnavajo tudi vlogo organizacijskih in individualnih dejavnikov.



Slika 4: Model povezanosti IKT z izidi za zdravje in dobro počutje zaposlenega, ki temelji na transakcijskem modelu stresa in modelu zahtev in virov (Day, Scott in Kelloway 2010).

5 Dejavniki IKT

5.1 Težave

Večina raziskav se je na začetku osredotočala na vidike uporabe IKT, ki jih uporabnik zaznava kot stresne (Hudiburg 1989). Težave z uporabo in obvladovanjem naprav oziroma aplikacij lahko nastopijo, kadar so nove tehnologije manj prijazne uporabniku ali niso prilagojene delovnim nalogam. Tarafdar, Tu in Ragu-Nathan (2011) ugotavljajo, da se pri zaposlenih to odraža preko bolj negativnih prepričanj o uporabi IKT. Ob uporabi IKT se pojavijo tudi težave, povezane z zagotavljanjem varnosti in zaščito pred virusi ter nezaželeno pošto (Brown 2010), posledično pa nov dejavnik stresa predstavljajo številna gesla za dostop do programov in spletnih strani (Brown, Bracken, Zoccoli in Douglas 2004). Brown idr. (2004) so v raziskavi na študentih ugotovili, da ima vsak v povprečju 4,45 različnega gesla in jih je tretjina že pozabila vsaj katero geslo, več kot polovica pa si mora gesla zapisovati. Dodaten vir stresa zaposlenemu predstavlja vpeljava novih tehnologij v delo, posebno če od njega zahteva hitro prilagajanje ter nenehno sledenje spremembam in novostim (Wang, Shu in Tu 2008). Korunka, Heumer, Litschauer in Karetta (1996) ugotavljajo, da se to odraža tudi preko fizioloških sprememb, kot je povečano izločanje hormonov.

5.2 Dostopnost in dosegljivost

Uporaba različnih naprav (prenosni računalniki, pametni telefoni ipd.) ter IKT-funkcij (e-pošta, glasovna sporočila, videokonference ipd.) omogoča, da so zaposleni neprestano dosegljivi drugim in jim je ves čas, tudi z drugih lokacij, omogočen dostop do dela.

5.2.1 Dostopnost in dosegljivost kot vir

Raziskave kažejo, da se fleksibilnost glede časa in prostora, ki jo omogoča uporaba IKT, pozitivno povezuje z doseganjem ravnovesja med delom in družino. Obenem zaposleni, ki so bolj fleksibilni pri delu, lahko delajo več ur, ne da bi se to odražalo na povečanem konfliktu med delom in družino (Hill, Hawkins, Ferris in Weitzman 2001).

5.2.2 Dostopnost in dosegljivost kot zahteva

Po drugi strani pa raziskave ugotavljajo, da pogostejša uporaba IKT briše meje med delom in zasebnim življenjem, kar ima negativne posledice na počutje in zadovoljstvo zaposlenega (Chelsey 2005) in povečuje njegovo zaznavo konflikta med delom in družino (Batt in Valcour,

2003; Diaz, Chiaburu, Zimmerman in Boswell 2012). Obenem lahko stranke ali sodelavci od zaposlenega pričakujejo, da je dosegljiv tudi zunaj delovnih ur, kar mu lahko daje občutek, da ni nikoli popolnoma prost in delo vstopa v vse vidike njegovega življenja (Ragu-Nathan, Tarafdar, Ragu-Nathan in Tu 2005). Številne raziskave ugotavljajo, da nezmožnost zaposlenega, da se miselno 'odklopi' od dela, vodi do povečane utrujenosti in negativnega razpoloženja (Sonnentag in Bayer 2005). Zmožnost 'odklopiti se' od dela pa se povezuje z višjim zadovoljstvom z življenjem in nižjo čustveno izčrpanostjo (Fritz, Yankelevich, Zarubin in Barger 2010).

5.3 Dostop do informacij

Razširjenost IKT omogoča lažji in hitrejši dostop do informacij, po drugi strani pa številne informacije iz različnih virov (na primer prenosni računalnik, pametni telefoni ...) lahko za zaposlenega predstavljajo obremenitev.

5.3.1 Dostop do informacij kot vir

Elektronska pošta in spletne strani so povečale možnost za izmenjavo informacij z uporabniki, sodelavci in nadrejenimi, lažji dostop do informacij pa zaposlenim omogoča, da porabijo manj časa za zbiranje informacij in so pri delu bolj učinkoviti (Stevens, Williams in Smith 2000; Dewett in Jones 2001).

5.3.2 Dostop do informacij kot zahteva

Po drugi strani pa raziskave kažejo tudi negativne vidike uporabe IKT. Zaposleni so izpostavljeni več informacijam, kot jih lahko učinkovito obvladajo in uporabijo (Ayyagari 2012), imajo težave z določanjem, katere informacije so bolj pomembne, in so prisiljeni delati hitreje, da sledijo večji količini informacij (Kupersmith 1992). Mandel (2005) poroča, da je kar četrtina od 8000 menedžerjev, vključenih v raziskavo, poročala, da ne zmorejo sproti slediti telefonskim klicem in elektronski pošti. Skoraj polovica od njih vsak teden porabi pol dneva do en dan za komunikacijo, ki ne koristi njihovem delu. O podobnih rezultatih poroča nedavna mednarodna raziskava LexisNexis (2010), v kateri pisarniški delavci poročajo, da v povprečju več kot polovico (51 %) delovnega dneva preživijo ob prejemanju in obvladovanju informacij namesto ob njihovi uporabi za opravljanje dela. Pri tem ocenjujejo, da jim med tretjino in polovico prejetih informacij ne koristi pri njihovem delu ter jim konstantno prejemanje nove elektronske pošte onemogoča, da bi se lahko osredotočili na delo.

Preobremenjenost z informacijami je tesno povezana tudi s preobremenjenostjo ob simultnem delu z različnimi aplikacijami (t. i. multitasking) in s prekinitvami med delom, ki nastopijo ob uporabi več naprav oziroma aplikacij hkrati (na primer elektronska pošta, telefon, pametni telefon). Raziskovalci (Cantor 2009) ocenjujejo, da nepotrebne prekinitve pri delu, ki so večinoma posledica uporabe novih tehnologij, letno povzročijo izgubo 650 milijard dolarjev zaradi zmanjšane delovne učinkovitosti zaposlenih. Mark, Gonzales in Harris (2005) pa v študiji ugotavljajo, da zaposleni po prekinitvi v povprečju potrebujejo več kot 23 minut, da se vrnejo nazaj k opravljanju prekinjene naloge. Obenem ob prekinitvah doživljajo več stresa, frustracij, občutkov preobremenjenosti in časovnega pritiska. Pogosto menjavanje pozornosti med nalogami pri multitaskingu pa, kljub temu da pogosto zahteva samo nekaj desetink sekunde časa, zmanjšuje delovno učinkovitost tudi do 40 % in povečuje napake pri izvajanju nalog. Pri tem se ob kompleksnih nalogah čas in število napak še povečujeta (APA 2006).

5.4 Komunikacija

Pomemben razlog, zaradi katerega številne organizacije vpeljujejo IKT, je zagotavljanje učinkovitejše komunikacije med zaposlenimi.

5.4.1 Komunikacija kot vir

Raziskave kažejo, da uporaba elektronske ali glasovne pošte in intraneta lajša komunikacijo in povečuje sodelovanje zaposlenih s sodelavci, nadrejenimi in podrejenimi (Lind in Zmud 1995; Yaklef n. d.). Predvsem brezžični internet in mobilne naprave olajšujejo komunikacijo in izboljšujejo delovno učinkovitost zaposlenih, ki delajo na različnih lokacijah ter ob različnem času. Tako se lahko na primer zaposleni ob težavi pri delu takoj obrne na nadrejenega, s čimer ne pride do prekinitve delovnega procesa (Nielsen in Koseoglu 2007).

5.4.2 Komunikacija kot zahteva

Kadar uporaba IKT povzroča neučinkovito ali nespoštljivo komunikacijo med zaposlenimi, pa lahko to za zaposlenega predstavlja obremenitev. Zaradi široke dostopnosti IKT so te pogosto uporabljene z namenom škodovati drugim, bodisi s pošiljanjem škodljivih, žaljivih in agresivnih vsebin oziroma sporočil ali posredovanja določenih informacij tretjim osebam brez vednosti vključenih akterjev (Privitera in Campbell 2009). Ramirez,

Dunbar, Kam in Fischer (2002) ugotavljajo tudi, da ob računalniško posredovani komunikaciji pogosteje prihaja do napačnega razumevanja sporočil. Za uspešen prenos sporočil se mora namreč zaposleni naučiti uporabljati specifični program ali aplikacijo in se tudi naučiti prilagoditi vsebino omejitvam komunikacijskega kanala (Riva 2002).

5.5 Monitoring

Gre za uporabo IKT za nadzorovanje zaposlenih, na primer snemanje telefonskih klicev, spremljanje e-pošte ali uporabe interneta (Stanton in Weiss 2000).

5.5.1 Monitoring kot vir

Organizacija lahko ima monitoring kot koristen pri ocenjevanju uspešnosti in nagrajevanju (Miller in Weckert 2000). Pri tem je pomembno, da ga zaposleni ne dojemajo negativno – kot znak pomanjkanja zaupanja in povečanega nadzora organizacije. Značilnosti monitoringa, ki povečujejo možnosti za pozitivne rezultate, so: udeležnost zaposlenih v načrtovanju in pri vpeljevanju monitoringa, uporaba monitoringa pri delovnih nalogah, kjer je mogoče ocenjevati dosežke, predvsem pa konstruktivna povratna informacija zaposlenim (Alder in Ambrose 2005; Stanton 2003).

5.5.2 Monitoring kot zahteva

Raziskave kažejo, da poleg občutkov povečanega nadzora organizacije zaposleni ob monitoringu pogosto doživljajo stres tudi zaradi občutka izgube osebnega prostora in zasebnosti (Stanton in Stam 2003). Posebno negativno pa ga dojemajo, kadar lahko ima zanje negativne posledice (Stanton in Weiss 2000).

5.6 Stopnja nadzora

Stopnja nadzora, ki jo ima zaposleni nad tem, kdaj in kako uporablja IKT, vpliva na njegovo zaznavanje IKT kot zahteve ali vira.

5.6.1 Stopnja nadzora kot vir

Kurland in Bailey (1999) ugotavljajo, da nove oblike dela, kot so delo od doma, virtualni sestanki, telekonference, ipd. zaposlenim omogočajo, da so bolj fleksibilni in bolje nadzorujejo svoj urnik dela. Na ta način je povečana njihova delovna učinkovitost in izboljšano zadovoljstvo z delom. Obenem pa preživijo več časa z družino, kar pripomore k večjemu ravnotežju med delom in zasebnim življenjem.

5.6.2 Stopnja nadzora kot zahteva

Občutki pomanjkanja nadzora nad uporabo IKT pa pri zaposlenih povečujejo doživljanje stresa. Kupersmith (2003) pri knjižničarjih ugotavlja, da pomanjkanje nadzora najpogosteje izhaja iz velikih zahtev, ki jih pred njih postavlja nenehno prilagajanje na IKT. Obenem pa na doživljanje zmanjšane nadzora nad uporabo IKT vpliva pomanjkanje podpore in treninga ob uvedbi IKT. Korunka in Vitouch (1999) ugotavljata, da je občutke pomanjkanja nadzora, do katerih lahko pride ob uvedbi IKT, mogoče zmanjšati tako, da zaposleni sodelujejo ob uvedbi novih tehnologij, da dobijo občutek, da se s prilagajanjem na uvedene tehnologije strokovno usposablja.

6 Moderatorske spremenljivke

Raziskave kažejo, da lahko številni dejavniki, ki izvirajo iz delovne organizacije, narave dela ali posameznika, povečajo ali zmanjšajo obremenitev, ki jo posamezni dejavniki IKT predstavljajo za zaposlenega.

6.1 Organizacijski dejavniki in dejavniki dela

Day idr. (2010) med organizacijskimi dejavniki in dejavniki dela izpostavljajo nadzor zaposlenega nad potekom dela, urnikom dela, delovnimi nalogami ipd. ter podporo, ki jo organizacija nudi zaposlenemu. Slednja se nanaša na a) vključenost zaposlenih v uvajanje novih tehnologij in ustrezen trening pred njihovo uporabo, kar zmanjšuje doživljanje stresa in nezadovoljstva pri zaposlenih (Korunka in Vitouch 1999) ter povečuje prepričanja o lastni učinkovitosti ob obvladovanju IKT (Beas in Salanova 2006); b) večjo izpostavljenost novim tehnologijam, ki vodi do bolj pozitivnih prepričanj o IKT (Salanova in Schaufeli 2000), ter c) dobro tehnično podporo za odpravljanje tehničnih težav (Ragu-Nathan idr. 2008).

6.2 Individualni dejavniki

6.2.1 Starost in spol

Tarafdar idr. (2011) ugotavljajo, da moški doživljajo več stresa, povezanega z uporabo IKT, kot ženske, starejši zaposleni več kot mlajši zaposleni, zaposleni z višjo formalno izobrazbo pa ga doživljajo manj v primerjavi z zaposlenimi z nižjo formalno izobrazbo.

6.2.2 Splošna učinkovitost, učinkovitost ob uporabi IKT

Raziskave kažejo, da imajo splošna prepričanja o samoučinkovitosti pomembno moderatorsko vlogo pri doživljanju stresa (Grau, Salanova in Peiro 2001). Pri doživljanju

nju stresa, povezanega z uporabo IKT, pa imajo pomembnejšo vlogo specifična prepričanja o lastni učinkovitosti ob uporabi IKT. Shu, Tu in Wang (2011) pri tem ugotavljajo, da manj stresa, povezanega z uporabo računalnikov, doživljajo zaposleni, ki so bolj prepričani v svojo učinkovitost ob obvladovanju delazračunalnikom. Samozaznana učinkovitost pri uporabi IKT pa se povezuje tudi z nižjo izgorelostjo, depresijo in anksioznostjo (Beas in Salanova 2006).

6.2.3 Nevroticizem, anksioznost pred uporabo IKT

Korunka (2005) ugotavlja, da so posamezniki z višje izraženim nevticizmom bolj nagnjeni k tehnofobiji (fobija pred uporabo tehnologij), Day idr. (2010) pa predpostavljajo, da anksioznost pred uporabo IKT še povečuje doživljanje stresa ob zahtevah, ki jih pred zaposlenega postavlja uporaba IKT.

6.2.4 Prilagodljivost, odprtost za izkušnje, ustvarjalnost

Day idr. (2010) kot pomembne moderatorske spremenljivke predlagajo tudi prilagodljivost, odprtost za izkušnje in ustvarjalnost. Pri prilagodljivosti posebno izpostavljajo vidike ustvarjalnega reševanja problemov, znajdenja v negotovih razmerah in učenje, s čimer se povezuje tudi odprtost za izkušnje. Posameznikova pripravljenost na preizkušanje novih tehnologij pa je pomembna, ker mu pomaga pri vzpostavljanju občutka nadzora nad uporabo novih IKT.

7 Merjenje tehnostresa

Model povezanosti IKT z izidi za zdravje in dobro počutje zaposlenega (Day idr. 2010; slika 4) za zdaj še ni osnova za merski pripomoček. Ragu-Nathan idr. (2005, slika 2) pa so na podlagi konceptualnega modela za razumevanje tehnostresa že izdelali vprašalnik za njegovo vrednotenje v delovnih organizacijah (Ragu-Nathan idr. 2008; Tarafdar, Tu, Ragu-Nathan in Ragu-Nathan 2011). Ta vključuje povzročitelje in zaviralce tehnostresa, ni pa še bil preveden v slovenski jezik ali prirejen za uporabo v našem socialno-kulturnem okolju.

7.1 Povzročitelji tehnostresa

Med povzročitelji stresa izpostavljajo pet kategorij, ki se vsebinsko pokrivajo z dejavniki, ki smo jih opisali v okviru modela povezanosti IKT, z izidi za zdravje in dobro počutje zaposlenega (Day idr. 2010). To so:

- *Preobremenjenost s tehnologijo ('Techno-overload')* se

nanaša na situacije, v katerih so zaposleni izpostavljeni več informacijam, kot jih lahko učinkovito sprocesirajo, ter na situacije, ko je njihovo delo zaradi IKT (na primer elektronska pošta, telefon) prekinjeno ali morajo za doseganje večje učinkovitosti simultano delati z več aplikacijami. Primera postavk:

Zaradi tehnologije sem prisiljen delati hitreje.

Zaradi tehnologije moram narediti več, kot zmorem.

- *Invazivnost tehnologije ('Techno-invasion')* se nanaša na stalno dosegljivost zaposlenega, zaradi česar se njegovo delo širi na zasebno področje. Primera postavk:

Zaradi tehnologije z družino preživim manj časa.

Zaradi tehnologije moram biti v stiku z delom tudi med počitnicami.

- *Kompleksnost tehnologije ('Techno-complexity')* se nanaša na situacije, v katerih morajo zaposleni vlagati čas in trud v učenje dela z novimi kompleksnimi aplikacijami, kar je lahko zanje zastrašujoče in jim povzroča težave pri razumevanju. Primera postavk:

Potrebujem veliko časa, da razumem in uporabljam nove tehnologije.

Nove tehnologije ne obvladam dovolj, da bi lahko zadovoljivo opravljal svoje delo.

- *Negotovost zaradi tehnologije ('Techno-insecurity')* se nanaša na situacije, ko je delovno mesto zaposlenih ogroženo od drugih ljudi, ki se bolje spoznajo na nove tehnologije; pogosto gre za mlade, ki pridejo z boljšim znanjem uporabe novih tehnologij in so tudi bolj naklonjeni njihovi uporabi. Primera postavk:

Pogosto se mi zdi, da je varnost moje zaposlitve ogrožena zaradi uporabe novih tehnologij.

Nenehno moram nadgrajevati svoje sposobnosti, da obdržim svoje delovno mesto.

- *Spremenljivost tehnologije ('Techno-uncertainty')* se nanaša na kontekst, v katerem stalno prihaja do sprememb in nadgraditev sistemov, zaradi česar zaposleni ne morejo popolnoma obvladati določenega sistema ali aplikacije, njihovo znanje hitro postane zastarelo in je nujno stalno učenje in izpopolnjevanje znanja. Primera postavk:

V naši organizaciji stalno prihaja do nadgradenj računalniških programov.

V naši organizaciji stalno prihaja do razvoja tehnologij, ki jih uporabljamo.

7.2 Zaviralci tehnostresa

Vprašalnik vsebuje tudi štiri kategorije zaviralcev stresa, ki jih Day idr. (2010) umeščajo med moderatorske spre-

menljivke na ravni delovne organizacije in predstavljajo organizacijske ukrepe za zmanjševanje tehnostresa.

- *Spodbujanje pismenosti ('Literacy facilitation')* se nanaša na izobraževanja o uporabi novih aplikacij ali sistemov in ostale aktivnosti, ki uporabnikom olajšujejo spoznavanje in uporabo novih tehnologij. Primera postavk:

Naša organizacija zaposlenim pred uvajanjem novih tehnologij nudi trening za njihovo uporabo.

Naša organizacija spodbuja dobre odnose med IT-službo in zaposlenimi, ki uporabljajo nove tehnologije.

- *Zagotavljanje tehnične podpore ('Technical support provision')* se nanaša na strokovno tehnično podporo, ki je na voljo uporabnikom. Lahko dostopna tehnična pomoč zaposlenim pomaga pri uporabi in seznanjanju z novimi tehnologijami in zmanjšuje stres, ki jim ga povzročajo kompleksne aplikacije in nenehno uvajanje tehnoloških sprememb. Primera postavk:

Služba tehnične podpore je lahko dostopna.

Služba tehnične podpore se odziva na potrebe uporabnikov.

- *Spodbujanje vključenosti zaposlenih v tehnološki razvoj ('Technology involvement facilitation')* se nanaša na aktivnosti, s katerimi organizacija informira zaposlene o tem, zakaj uvaja nove aplikacije, jih vključuje v načrtovanje vpeljevanja in spodbuja k njihovi uporabi. Primera postavk:

Naši menedžerji/zaposleni so vključeni v proces spreminjanja tehnologij in/ali njihovo vpeljevanje.

Naši menedžerji/zaposleni so nagrajeni za uporabo novih tehnologij.

- *Spodbujanje inovacij ('Innovation support')* se nanaša na splošno ozračje, ki zaposlene spodbuja k učenju in preizkušanju novih funkcionalnosti IKT, ter spodbuja dobre odnose in komunikacijo med zaposlenimi. Primera postavk:

Zaposleni na vseh ravneh organizacije so nagrajeni za učenje novih spretnosti.

Vodstvo spodbuja zaposlene k preizkušanju uvedenih novosti IKT.

8 Zaključek

Na podlagi pregleda obstoječe literature o povezanosti IKT s povečanim oziroma zmanjšanim doživljanjem stresa pri zaposlenih ugotavljamo, da se raziskovalni interes za področje v zadnjih letih povečuje. Kljub temu pa večina aktualne literature in učbenikov dejavnike IKT samo omenja, sistematične klasifikacije teh dejavnikov pa so redke. To se zdi problematično predvsem zato, ker IKT

vstopa v vse vidike življenja in spreminja tako naravo dela kot tudi področje usklajevanja dela in družine. Pri tem lahko kot najbolj pereče dejavnike tveganja za doživljanje stresa izpostavimo potrebo po stalni dosegljivosti, ki vpliva na brisanje meja med delom in zasebnim življenjem, uporabo več naprav in aplikacij hkrati, ki je povezana z nenehnimi prekinitvami med delom, in potrebo po neprestanem prilagajanju na novosti ob uporabi IKT.

Čeprav številne študije kažejo na potencialno negativen vpliv dejavnikov IKT na zdravje in počutje zaposlenih, ni mogoče izključiti možnosti, da lahko gre samo za navidezne učinke, ki nastopajo kot posledica siceršnjega stresnega življenja in povečevanja poklicnega stresa na splošno. Problematiki bi morali nameniti več pozornosti tudi delodajalci, pri čemer je nujno poglobljanje razumevanja o tveganjih, povezanih z uporabo novih IKT. Obenem pa je pri tem ključnega pomena usposabljanje organizacij tako na področju ugotavljanja obremenjenosti zaposlenih ob vpeljevanju in uporabi IKT kot tudi na področju izvajanja ukrepov za zmanjševanje s tem povezanega stresa.

Zahvala: Avtorica se za tehtne komentarje in usmeritve zahvaljuje dr. Vasji Vehovarju, red. prof. na fakulteti za družbene vede, ki se raziskovalno ukvarja predvsem s proučevanjem družboslovnih vidikov informacijske tehnologije.

9 Literatura

- Alder, G. S., in Ambrose, M. L. Towards understanding fairness judgments associated with computer performance monitoring: An integration of the feedback, justice, and monitoring research. *Human Resource Management Review* 15 (2005) 1; 43–67.
- Antoniou, A. G., in Cooper, C. L. *Research Companion to Organizational Health Psychology*, Edward Elgar, Cheltenham 2005
- Ayyagari, R. Impact of Information Overload and Task-Technology Fit on technostress. V: *Proceedings of Southern Association for Information System Conference, Southern Association for Information System Conference, Atlanta, 2012: 23–24.*
- Bakker, A. B., Demerouti, E. in Verbeke, W. Using the job demands-resources model to predict burnout and performance. *Human Resource Management* 43 (2004); 83–104.
- Bakker, A. B., in Demerouti, E. The Job Demands-Resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology* 22 (2007); 309–328.
- Batt, R., in Valcour, P. M. Human resource practices as predictors of work-family outcomes and employee turnover. *Industrial Relations* 42 (2003) 2; 189–220.
- Beas, M. I., in Salanova, M. Self-efficacy beliefs, computer training and psychological well-being among information and communication technology workers. *Computers in Human Behavior* 22 (2006) 6; 1043–1058.
- Bergerman, L., Corabian, P., in Harstall, C. Effectiveness of organizational interventions for the prevention of workplace stress, Institute of Health Economic, Edmonton 2009.
- Brillhart, P. E. Technostress in the workplace: Managing stress in the electronic workplace. *Journal of American Academy of Business* 5 (2004) 1/2; 302–307.
- Brod, C. Managing technostress: Optimizing the use of computer technology. *Personnel Journal* 61 (1982); 753–757.
- Brown, A. S., Bracken, E., Zoccoli, S., in Douglas, K. Generating and remembering passwords. *Applied Cognitive Psychology* 18 (2004) 6; 641–651.
- Brown, B. C. How to Stop E-mail Spam, Spyware, Malware, Computer Viruses, and Hackers from Ruining Your Computer or Network: the complete guide for your home and work, Atlanta Publishing Group, Atlanta 2010.
- Cantor, J. *Conquer CyberOverload: Get More Done, Boost Your Creativity, and Reduce Stress*, CyberOutlook Press, Madison 2009.
- Cartwright, S., in Cooper, C. *Managing Workplace Stress*, Sage, Thousand Oaks, CA 1997.
- Chesley, N. Blurring Boundaries? Linking Technology Use, Spillover, Individual Distress, and Family Satisfaction. *Journal of Marriage and Family* 67 (2005); 1237–1248.
- Day, A., Scott, N., in Kelloway, E. K. Information and communication technology: Implications for job stress and employee well-being. V Perrewé, P. L., Ganster, D. C. (ur.). *New Developments in Theoretical and Conceptual Approaches to Job Stress (Research in Occupational Stress and Well-being 8)*, Emerald Group Publishing Limited, Bingley, UK, 2010: 317–350.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., in Schaufeli, W. B. The job demands resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology* 86 (2001); 499–512.
- Diaz, I., Chiaburu, D. S., Zimmerman, R. D., in Boswell, W. R. Communication technology: Pros and cons of constant connection to work. *Journal of Vocational Behavior* 80 (2012) 2; 500–508.
- Fritz, C., Yankelevich, M., Zarubin, A., in Barger, P. Happy, healthy, and productive: the role of detachment from work during non-work time. *Journal of Applied Psychology* 95 (2010) 5; 977–983.
- Grau, R., Salanova, M., in Peiró, J. M. Moderator effects of self-efficacy on occupational stress. *Psychology in Spain* 5 (2000) 1; 63–74.
- Hill, J., Hawkins, A. J., Ferris, M., in Weitzman, M. Finding an Extra Day a Week: The Positive Influence of Perceived Job Flexibility on Work and Family Life Balance. *Family Relations* 50 (2001) 1; 49–58.
- http://osha.europa.eu/en/publications/reports/esener1_osh_management.
- http://osha.europa.eu/en/publications/reports/TE-81-08-478-EN-C_OSH_in_figures_stress_at_work.
- <http://www.apa.org/research/action/multitask.aspx>
- <http://www.eurofound.europa.eu/ewco/reports/TN0502TR01/TN0502TR01.pdf>.
- <http://www.eurofound.europa.eu/surveys/ewcs/2010/index.htm>.
- <http://www.jkup.net/tstress-survey-2003.html>, 10. 6. 2012.

- <http://www.lexisnexis.com/media/press-release.aspx?id=128751276114739>.
- http://www.who.int/occupational_health/publications/en/oehstress.pdf, 27. 10. 2011.
- Hudiburg, R. A. Psychology of computer use: VII. Measuring technostress: Computer-related stress. *Psychological Reports* 64 (1989) 3; 767–772.
- Johns, G. How methodological diversity has improved our understanding of absenteeism from work. *Human resource management review* 13 (2003) 2; 157–184.
- Johns, G. Presenteeism in the workplace: A review and research agenda. *Journal of Organizational Behavior* 31 (2010); 519–542.
- Kopp, M. S., Stauder, A., Purebl, G., Janszky, I., in Skrabski, Á. Work stress and mental health in a changing society. *European Journal of Public Health* 18 (2007) 3; 238–244.
- Korukonda, A. R. Personality, individual characteristics, and predisposition to technophobia: some answers, questions and points to ponder about. *Information Sciences* 170 (2005) 2–4; 309–328.
- Korunka, C., Huemer, K. H., Litschauer, B., Karetta, B., in Kafka-Lützwow, A. Working with new technologies: hormone excretion as an indicator for sustained arousal. *Biological Psychology* 42 (1996) 3; 439–52.
- Korunka, C., in Vitouch, O. Effects of the implementation of information technology on employees' strain and job satisfaction: a context-dependent approach. *Work & Stress* 13 (1999) 4; 341–363.
- Kupersmith, J. Technostress and the reference librarian. *Reference Services Review* 20 (1992) 2; 7–14.
- Kurland, N. B., in Bailey, D. E. Telework: The Advantages and Challenges of Working Here, There, Anywhere, and Anytime. *Organizational Dynamics* 28 (1999) 2; 53–68.
- Lazarus, R. S., in Folkman, S. *Stress, Appraisal and Coping*, Springer, New York 1984.
- Lind, M. R., in Zmud, R. W. Improving interorganizational effectiveness through voice mail facilitation of peer-to-peer relationships. *Organization Science* 6 (1995) 4; 445–461.
- Mandel, M. The real reasons you're working so hard. *Business Week* Oct. 3 (2005); 60–67.
- Mark, G., Gonzales, V. M., in Harris, J. No Task Left Behind? Examining the Nature of Fragmented Work. V: van der Veer, G. C., in Gale, C. (ur.). *Proceedings of the 2005 Conference on Human Factors in Computing Systems, CHI, Portland, Oregon, USA, 2005: 321–330*.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., in Leiter, M. P. Job burnout. *Annual Review of Psychology* 52 (2001); 397–422.
- Miller, S., in Weckert, J. *Journal of Business Ethics* 28 (2000) 3; 255–265.
- Nielsen, Y., in Koseoglu, O. Wireless Networking in Tunneling Projects. *Tunnelling and underground space technology* 22 (2007) 3; 252–261.
- NIOSH. *The Changing Organization of Work and the Safety and Health of Working People: Knowledge Gaps and Research Directions*, DHHS Publication, Cincinnati 2002.
- Pinterič, U., in Grivec, M. *Informacijsko komunikacijske tehnologije v sodobni družbi: multidisciplinarni pogledi*, Fakulteta za uporabne družbene študije, Nova Gorica 2007.
- Pološki Vokić, N., in Bogdanić, A. Individual differences and occupational stress perceived: a Croatian survey, E.F.Z.G Working Papers Series, 07–05, Faculty of Economics and Business, University of Zagreb, Zagreb 2007.
- Privitera, C., in Campbell, M. A. Cyberbullying: The new face of workplace bullying? *Cyber Psychology and Behavior* 12 (2009); 395–400.
- Ragu-Nathan, T. S., Tarafdar, M., Ragu-Nathan, B. S., in Tu, Q. The Consequences of Technostress for End Users in Organization. *Information Systems Research* 19 (2005) 4; 417–433.
- Ramirez, A., Dunbar, N. E., Kam, K., in Fischer, J. Information-Seeking Strategies, Uncertainty, and Computer-Mediated Communication. *Human Communication Research* 28 (2002) 2; 213–228.
- Riva, G. The sociocognitive psychology of computer-mediated communication: The present and future of technology-based interactions. *CyberPsychology & Behavior* 5 (2002) 6; 581–598.
- Salanova, M., in Schaufeli, W. B. Exposure to Information Technologies and its relation to Burnout. *Behaviour & Information Technology* 19 (2000); 385–392.
- Seward, J. P., in Larsen, R. C. *Occupational stress* Current. V LaDou, J. (ur.). *Occupational & Environmental Medicine*, McGraw-Hill, New York, 2006: 579–594.
- Shu, Q., Tu, Q., in Wang, K. The Impact of Computer Self-Efficacy and Technology Dependence on Computer-Related Technostress: A Social Cognitive Theory Perspective. *International Journal of Human-Computer Interaction* 27 (2011) 10; 923–939.
- Sonntag, S., in Bayer, U. V. Switching off mentally: predictors and consequences of psychological detachment from work during off-job time. *Journal of Occupational Health Psychology* 10 (2005) 4; 393–414.
- Stanton, J. M. *Information Technology and Privacy: A Boundary Management Perspective*. V: Clarke, Coakes, S., E., Hunter, M. G. in Wenn, A. (ur.). *Socio-Technical and Human Cognition Elements of Information Systems*, Idea Group, London, 2003: 79–103.
- Stanton, J. M., in Stam, K. R. Information Technology, Privacy, and Power within Organizations: a view from Boundary Theory and Social Exchange perspectives. *Surveillance & Society* 1 (2003) 2; 152–190.
- Stanton, J. M., in Weiss, E. M. *Computers in Human Behavior* 16 (2000); 423–440.
- Tarafdar, M., Tu, Q., in Ragu-Nathan, T. S. Impact of Technostress on End-User Satisfaction and Performance. *Journal of Management Information Systems* 27 (2011) 3; 303–334.
- Tarafdar, M., Tu, Q., Ragu-Nathan, S., in Ragu-Nathan, B. S. Crossing to the dark side: examining the creators, outcomes, and inhibitors of technostress. *Communications of the ACM* 54 (2011) 9; 113–120.
- Trček, D. *Managing information systems security and privacy*. Springer, Berlin, Heidelberg, New York 2006.
- Wang, K., Shu, Q., in Tu, Q. Technostress under Different Organizational Environments: An Empirical Investigation. *Computers in Human Behavior* 24 (2008); 3002–3013.
- WHO, Regional office for Europe. *Mental health and working life*. WHO European Ministerial Conference on Mental Health, Helsinki 2005.
- www.esc-pau.fr/documents/cahier4_4.pdf.