

Technostress, wat is dat?

“Technostress, dat is toch dat oudere mensen in de stress raken van nieuwe software?” Deze reactie hoorden we voortdurend van deelnemers aan ons TNO-onderzoek. We weten namelijk niet wat technostress is, waar het door komt en of we er last van hebben.

Technostress is de stress die we ervaren doordat we van alle kanten door techniek worden afgeleid. Appjes plingelen over de werkvloer, Facebook heeft inmiddels pushberichten in onze browsers gestopt en Twitter vraagt of het wel goed met je gaat als je een dag niet hebt ingelogd.

Ons privéleven dringt via deze digitale weg ons professionele leven binnen. En omgekeerd. Waar het binnen de meeste bedrijven nog steeds ongepast is om na werktijd je collega's te bellen, hebben we deze regel om de een of andere reden niet toegepast op mail of WhatsApp-verkeer. Leest u tijdens het ontbijt vast even uw mail, zodat u 'weer bij bent' op het moment dat u op kantoor aankomt?

Maar waarom laten wij ons afleiden door techniek? Waarom niet gewoon de telefoon op stil – of zelfs uit – als u thuiskomt? Ons onderzoek laat zien dat één van de oorzaken de Fear of Missing Out (FOMO) is, een term die uit de financiële wereld is overgewaaid. Als aandelen in waarde toenemen, creëert dat FOMO: men wil geen kansen mislopen en daar spijt van krijgen. Als mensen in ons privéleven leuke plannen hebben, willen we daar graag deel van uitmaken. Of er in ieder geval van op de hoogte zijn, zodat we kunnen kiezen.

Op de werkvloer ligt het nét even anders. We zijn mailtjes als direct contact gaan zien; als iemand 24 uur later pas reageert, is het misschien al niet meer actueel. We verwachten snelle reacties van elkaar en vinden ook dat wij die zelf moeten geven. In sommige bedrijven is het zelfs zo dat de collega's die tot laat mailen worden gezien als rolmodellen.

Maar dan de crux: is technostress eigenlijk wel een probleem? Het eerlijke antwoord daarop is: voor de meeste mensen nog niet. Tegenwoordig zijn onze hersenen vanaf het moment dat we opstaan tot vlak voor het slapen gaan overuren aan het draaien. Dat lijken we nog net bij te kunnen benen. Ik denk wel dat we nú actie moeten ondernemen om ervoor te zorgen dat we klaar zijn voor de toekomst.

De smartphone heeft in nog geen tien jaar het werkende leven compleet veranderd. Nieuwe technologie wordt ontwikkeld door bedrijven die hun bestaansrecht ontlenen aan onze aandacht. Omdat de volgende technologische stap nog verleidelijker zal zijn, pleit ik ervoor dat werknemers en werkgevers nu afspraken maken over een acceptabele mate van inmenging. Zowel van de vakantiefoto's op de werkvloer als vergaderverzoeken aan de eettafel. «

Joep van den Eerenbeemt is scientist innovator en projectleider technostress bij TNO.

