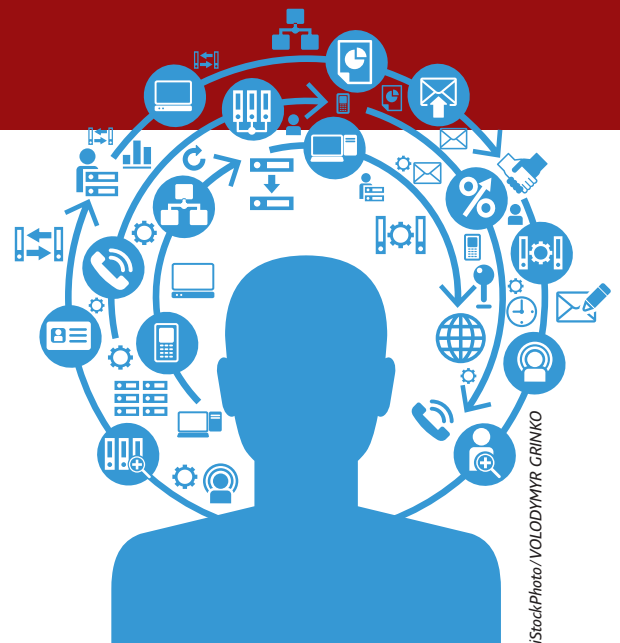


STRESSFACTOR TECHNOLOGIE

# Een technologische krampe

Is het een fabel dat technologie de werkstress verlaagt? De waarheid klinkt alleszins meer genuanceerd. Niet dat u een zero tolerance rond het gebruik van high-tech moet lanceren, maar wat meer sensibilisatie zou volgens psycholoog en prof. dr Erik Peper niet misstaan.

TEKST: Goele Geeraert



StockPhoto/VOLODYMYR GRINKO

**S**tress is een fenomeen van alle tijden, werkstress is dat evenzeer. De oorzaken lopen sterk uiteen. Moeilijke arbeidsrelaties kunnen de druk verhogen, een gebrek aan controle of tijd heeft doorgaans ook geen milderend effect, net als het idee dat er meer met minder mankracht moet worden verzet.

## TECHNOSTRESS

Gelukkig, zo luidt toch de gangbare overtuiging, is er de technologie die de last een stuk verlicht. Maar daar schuilt een verraderlijk addertje onder het gras. Dat technologie de werkstress zonder meer kan vermijden, is veel te algemeen gesteld. Prof. dr Erik Peper ziet evengoed het om-

gekeerde verhaal. Peper is psycholoog en als hoogleraar verbonden aan de San Francisco State University. Hij is docent aan het Nederlands Paramedisch Instituut (NPI), president van de Biofeedback Society Europe (BFE) en heeft als auteur verschillende studies en boeken op zijn naam. Volgens hem kan technologie de druk op het werk

ook vergroten, onder de vorm van 'technostress'.

#### ACTIE - REACTIE

Veel ondernemingen zijn vandaag compleet mee met de landschapsbureaus, waar iedereen overal en nergens huist. Medewerkers komen binnen, schuiven eender waar aan, klappen hun laptop open en gaan 'ontspannen' aan de slag. Zo lijkt het alvast, maar niets is minder waar. "Heel veel mensen zitten verkrampt achter hun scherm en veranderen daar heel de dag niets aan", vertelt Erik Peper.

## "Deskwerk kan dezelfde stress veroorzaken als het gadeslaan van een gevaarlijk dier in de wildernis"

Het begint vaak met het meubilair. Een stoel waar gisteren nog een grotere, kleinere, zwaardere of lichtere collega zat, is niet afgestemd op zijn nieuwe gast. Hetzelfde geldt voor de hoogte van het computerscherm, de voetensteun, enzovoorts. Voor een goede houding moeten al die attributen op maat worden aangepast. Dergelijke ergonomische weetjes raken stilaan gekend, maar ze vertellen niet het volledige verhaal.

Een even grote stoorzender is het beeldscherm an sich, de computer, maar ook de tablet, de smartphone en het plasmascherm. "Op zo'n beeldscherm wijzigt er altijd wel iets. Die veranderingen gebeuren meestal erg snel. Ze lokken telkens weer een reactie uit en tegelijk houden ze onze aandacht vast. Daardoor raken we superstatisch geactiveerd." Ter vergelijking keert professor Peper even terug in de tijd, naar ons leven in de bossen, de steppe en de savanne. "Zat er toen een wild dier in de buurt, dan bleef je muisstil zitten en volgde je wat het deed. Je houding bevroor en je adem stakte tot het beest een volgende actie ondernam. Deskwerk kan een gelijkaardig effect hebben. De veranderingen op

## Een stressloze werkomgeving? Enkele tips

Almaar meer medewerkers gaan tijd- en plaatsafhankelijk aan de slag. De technologie maakt die nieuwe vorm van werken mee mogelijk. Een goed afgestemde werkomgeving is daarbij een must. Prof. dr. Peter Vink (TNO, TUDelft) geeft vijf praktische tips voor een optimale werkplaats waarbij technologie een hulp in plaats van een stressfactor kan zijn

### 1. Wat verstaat u onder een optimale werkomgeving?

Een optimale werkomgeving stimuleert de medewerker tot goede prestaties en geeft comfort. Thuis gebruik je een andere omgeving om te koken, dan om tv te kijken of te eten. Bij werken is dat hetzelfde. Concentratiewerk doe je in een concentratieruimte, bellen in een belcel, brainstormen doe je op barkrukken, persoonlijke gesprekken voer je in fauteuils. Zo heb je verschillende ruimtes om verschillende taken te faciliteren. De grootste misvatting rond een optimale werkomgeving is dat er een uniforme plek zou zijn, waar alle taken kunnen worden uitgevoerd."

### 2. Welke drie starttips geeft u aan een onderneming die haar werkomgeving optimaal aan het nieuwe werken wil aanpassen?

Geef ruimte voor concentratie, richt overleg ruimtes verschillend in en zorg ervoor dat iedereen zijn eigen ICT kan gebruiken. Bring your own device moet het motto zijn.

### 3. Hoe kan de werkomgeving bijdragen tot een vermindering van technostress?

Technostress ontstaat doordat mensen geen keuze meer hebben. Ze moeten op een standaard flexplek werken met ingewikkelde apparatuur, die ze niet aan hun persoonlijke wensen kunnen aanpassen.

### 4. Hoe ziet de werkomgeving van de toekomst eruit?

Die omgeving voelt dat je eraan komt en past zich aan je stemming aan. Er vinden nu al experimenten plaats, waarin de gemoedstoestand van het gezicht of in de stoel wordt gemeten. Vervolgens passen de ruimte en software zich aan, zodat je optimaal kan werken. In een vergaderruimte staan bijvoorbeeld stoelen die contact op hun zit detecteren. Verzet de groep zich weinig en rust er veel druk op de voorkant van de stoelen, vormt dat een indicatie voor weinig energie in de groep. Dan luidt de tip om een energizer aan te zetten, zoals een filmpje, een stuk muziek en/of ander licht, die maken dat de vergadering beter loopt.

### 5. Aan de ideale kantooromgeving is een kostenplaatje (geld en ruimte) verbonden. Hoe met een beperkt budget komen tot een zo optimaal mogelijke werkomgeving?

Met een beperkt budget kan al veel gedaan worden. Een taakgerichte omgeving hoeft niet duurder te zijn. Nu worden vaak overal dezelfde tafels en stoelen neergezet, maar met lounge stoelen, wandkleden en eenvoudiger meubilair kun je makkelijk taak-specifieke plekken inrichten. Verder bestaan er ook berekeningen (TNO - Gispen) die aantonen dat goed meubilair de productiviteit met 2,5% verhoogt, wat vaak betekent dat sommige investeringen al binnen een jaar zijn terugverdiend.



Job Jansweijer

#### Bio Peter Vink

Peter Vink is principal scientist bij de Nederlandse kennisorganisatie TNO, waar hij zich onder meer bezighoudt met het Nieuwe Werken. Daarnaast is hij hoogleraar aan de TU Delft bij de faculteit Industrieel Ontwerpen

Erik Peper (San Francisco State University):

“Heel veel mensen zitten *verkramp*  
*achter hun scherm* en veranderen daar  
heel de dag niets aan”



het scherm volgen elkaar in snel tempo op. Daardoor blijven we geconcentreerd en gaan we tegelijk rapper ademen. Ontspannen is er niet meer bij.” Elke reactie brengt fysieke stress met zich mee. Hetzelfde geldt trouwens voor de verschillende geluiden op het werk: een computer die opstart, een fax die binnenloopt, een tekstbericht op je mobiel, een pop up bij het online dagblad... allemaal signalen waarop je lichaam reageert.

Technostress wordt dus deels veroorzaakt doordat we vooral reageren en veel minder zelf actie ondernemen, stelt Erik Peper. “Initiatief nemen betekent plannen en nadenken. Dat gebeurt doorgaans niet wanneer je aan je scherm gekluisterd zit. Je wandelt eens rond, je praat met een collega, je laat je gedachten de vrije loop. Op dat moment beweeg je en kun je je lichaam ontspannen, iets wat bij een loutere reactie veel minder gebeurt.”

#### BEWEGING

Beweging helpt je gedachten te verzetten. Je kunt niet fietsen zonder dat je je op de weg concentreert. Wie voldoende beweegt, dwingt zichzelf om zijn werkfocus even te verleggen. Dat brengt rust en biedt dikwijls ook een helderder kijk op het geheel. Volgens Peper zou je elk halfuur even moeten ontspannen. “Veel mensen weten dat, maar doen het niet in de praktijk. Ze zijn vaak bang om de zaken te vergeten waar ze net zo geconcentreerd mee bezig zijn. Dat heeft veel te maken met vertrouwen: geloof je in jezelf dan kun je makkelijker loskoppelen om nadien weer een stuk effectiever aan de slag te gaan.”

#### DEPRESSIE

Wie niet regelmatig van zijn stoel komt, zit na een tijd omzeggens muurvast. En volgens professor Peper stopt het daar niet. “Te lang stilzitten doet je cholesterol en je suikerspiegel stijgen. Je glucose- en insuli-

nehoeveelheid wijzigen, wat in het slechtste geval tot diabetes leidt.” Even bewegen maakt dat je spiergestel zich kan ontspannen, brengt je suiker weer op orde en geeft je bovendien een energieboost. “Het energiepeil van de zittende mens daalt gaandeweg. Aan het einde van de dag is hij doodop en vaak slecht gezind. Ook depressie en burnout kun je dus helpen vermijden door regelmatig een toertje te doen.”

#### BEWUSTMAKING

“Leven betekent eigenlijk dat je activeert en herstelt”, besluit Erik Peper. “Beide aspecten moeten in evenwicht zijn. Maar de technologie ontnemt ons soms de tijd tot herstel.” Vandaag moeten we zelfs niet meer rechtstaan om het blad van onze typemachine om te draaien. Alles gebeurt gewoon digitaal. Bovendien nemen veel mensen hun werk dankzij de technologie veel makkelijker mee naar huis. Sommige medewerkers pluggen nooit meer echt uit, ze krijgen steeds nieuwe input en gaan daardoor in een permanente kramp. “Veel bedrijven zetten in op gezondheid. Ze kopen aangepaste stoelen en keyboards en zorgen - als het meevalt - voor een opleiding die toont hoe je die instrumenten best gebruikt. Maar sensibilisatie rond verstandige manieren om in de actuele werkcontext te staan en technostress te vermijden, is nog lang geen courante praktijk. Hoe voel je de spanning die het huidige deskwerk veroorzaakt en, wat kun je eraan doen? Het antwoord is vaak eenvoudig, maar blijkt nog te weinig gekend.” HR

## Tips voor medewerkers om hun technowelzijn te bevorderen

- Las om het half uur een korte pauze in
- Beweeg regelmatig met je schouders
- Maak crawlbewegingen
- Sta op en wandel even rond
- Ga na op welke momenten je adem stopt en adem dan voort
- Gebruik thuis een ander keyboard dan dat van je laptop of tablet
- Adem meer door je buik (diafragmatische ademhaling) dan door je borst (thoracale ademhaling)

Meer oefeningen om stress te verminderen vind je in de paper ‘BiofeedbackHealth’ van Erik Peper, Ph.D. en Katherine H. Gibney  
<http://biofeedbackhealth.files.wordpress.com/2012/02/ergo-tips.pdf>