
INFORMATIE OVERLOAD EN HET RISICO OP BURN-OUT

Luc SWINNEN
Stressdokter

Het artikel is opgesteld naar aanleiding van een conferentie gegeven door de auteur in het kader van *Inforum 2013, Inforverload: (no) surcharge to pay*, georganiseerd door de Belgische Vereniging voor Documentatie op 30 mei 2013 te Brussel.

- Informatie overlast is een moderne kwaal. Sommige mensen zijn er zelfs verlaafd aan. Cyberverslaving noemen we dat. Maar onze hersenen zijn er niet op voorbereid en daarom kunnen we allerlei kwalen en klachten ontwikkelen. In dit artikel beschrijven we die klachten en de manier waarop ze ontstaan. Want onze hersenen kunnen al die informatie niet aan. In onze hersenstam ligt een gedeelte dat enorme stress kan opwekken. Dit deel schiet in actie bij elke bedreiging. Dan vuurt het adrenaline en cortisone af. Informatie waar nog geen gepast gevolg aan werd gegeven wordt ook als een bedreiging gezien. Daarom moeten we steeds goed uitkijken en de berg aan informatie tot een minimum beperken. We moeten echt niet alles weten. Na een grondige selectie zorgen we er best voor dat alles netjes geklasseerd is en dat we weten of er een actie dient te volgen. Want dan krijgen we een fris voorhoofd, ontspannen hersenen en zo kunnen we een burn-out vermijden. In het artikel gaan we even in op het Rashomon en het Zeigarnik effect.
- La surcharge informationnelle est un mal moderne. Chez certaines personnes, il y a même lieu de parler de cyberdépendance. Or, notre cerveau n'y est pas suffisamment préparé et nous pouvons dès lors développer toutes sortes d'affections et incommodités. Dans cet article, nous décrivons tous ces maux, ainsi que leur origine. C'est que notre cerveau ne peut pas gérer toute cette information. Dans le tronc cérébral se trouve une partie dont peut dériver un stress énorme. Cette partie réagit à toute menace et émet alors de l'adrénaline et de la cortisone. Une information qui n'a pas encore été traitée de manière adéquate sera également considérée comme une menace. C'est pourquoi il convient d'être vigilant et de réduire la montagne d'information à des proportions minimales. Il n'est vraiment pas nécessaire de tout savoir. Après avoir effectué une sélection rigoureuse, il vaut mieux tout classer correctement et il faut savoir si une action s'impose. Ainsi, nous pouvons vivre avec une tête froide et un cerveau reposé et nous pouvons éviter un burn-out. Dans cet article, nous aborderons aussi brièvement les effets Rashomon et Zeigarnik.

Informatie overlast

Leven en werken is ondenkbaar geworden zonder e-mail, Outlook, Blackberry, PIM (Personal Information Manager), PDA (Personal Digital Assistant), push e-mail, internet surfen, mobiele telefonie, draadloze netwerken, digitale televisie met zijn beruchte rode knop, sms en ga zo nog maar een tijdje door.

Dit heeft in elk geval een grote verandering te weeggebracht in onze manier van communiceren. Ik ken ouders die hun kinderen nog weinig zien. Voordeel is, je hoeft ze ook niet te zoeken, ze zitten voor de computer en praten virtueel met de wereld.

Het overdreven gebruik van deze middelen als communicatiemiddel kan echter wel leiden tot verslaving. Het privé- en sociale leven worden "besmet".

Op sommige burelen wordt niet meer gecommuniceerd, er wordt gemaïld.

Wanneer het net dan enkele dagen uitvalt kunnen afkickverschijnselen en angstaanvallen optreden. Want sommige mensen gaan overdrijven, overschrijden de grenzen van een "normaal"

internetgebruik en vervallen geleidelijk in een toestand van afhankelijkheid.

We moeten dringend bewust worden van de gevolgen van cyberverslaving, ook bij kinderen.

Specialisten beschrijven symptomen van cyberverslaving.

Men wil steeds langer en meer bezig zijn op het web en met de mail, zowel op het werk als thuis. De computer vervangt de normale contacten en staat een goede communicatie in de weg. In de US zijn gevallen beschreven van bedienden die meer dan 40 maal per uur hun inbox controleren. Daar is het in sommige gevallen een echte verslaving met alles erop en eraan. We hebben nog nauwelijks de tijd voor sport of eten. De lichaamshygiëne gaat achteruit en we worden slordig en weinig nauwgezet.

Zo nemen de webactiviteiten steeds meer tijd in beslag. Mensen doen aan netwerking en daten via de computer. Normale sociale contacten verlopen stroef. Familie en vrienden komen op het achterplan. Bij uitvallen van het web of technische storingen ontstaan angst en andere emotionele problemen. Dan hebben ze gevoelens van prikkelbaarheid, hulpeloosheid, waardeloosheid en soms zelfs een echte depressie. Er ontstaan

ook gedragsproblemen en ze liegen soms tegen collega's en vrienden.

Dit alles leidt natuurlijk tot moeilijkheden met hun gezondheid en problemen op het werk.

Al vlug treedt slapeloosheid op, gepaard met vermoeidheid en uitputting. De "verslaafden" klagen ook van rugpijn, nekpijn en allerhande peesstoornissen aan de pols, elleboog en schouder.

In Amerika stelden verschillende bedrijven onlangs voor om één dag per week niet te mailen. Geen autoloze zondag meer maar wel een mailloze en netloze dag om verslaving tegen te gaan. Dit zal wellicht wel een overdreven reactie zijn maar een cyberverslaving dient wel ernstig te worden genomen en vereist een aangepaste behandeling. Bij de ergste gevallen dient een coach of gedragstherapeut ingeschakeld te worden. Soms zijn antidepressiva nodig en moet een arts of psychiater worden geraadpleegd, want men vreest dat deze vorm van verslaving ook andere verslavingen kan uitlokken.

Onderzoekers in Genève zagen dat bij impulsieve mensen speciaal moet worden opgepast voor cyberverslaving gepaard gaande met een verslaving aan alcohol, drugs of kansspelen. Men zag dat GSM-gebruik vooral gevaarlijk is bij mensen die direct nieuws willen doorgeven en ook bij mensen die vlug emotioneel zijn of op zoek naar sensatie.

Alles wat met het internet of de GSM en dergelijke te maken heeft kan ook een vorm van status zijn. Werken zonder al die elektronische snuffjes, dan ben je niet meer mee en dan word je niet meer voor vol aanzien. Alain de Botton beschrijft het al in zijn onvergetelijk boek *Statusangst*⁴.

Gevaar voor verslaving kunnen we al zien aan de richting van het denken.

We zien dat gevaar vooral bij mensen die extern gerefereerd zijn. Dat zijn mensen die heel veel belang hechten aan de mening van anderen. En ook bij mensen die een lage frustratiedrempel hebben. Want statusangst, dat is niet te verdragen. En het staat nu eenmaal zo mooi, al die mails in de inbox en veel mobiel telefoneren. Dan ben je belangrijk, toch?...

Overweldigende informatie

Het is een bekend gegeven: de hoeveelheid informatie die op ons af komt, volgens welke maatstaf dan ook, is overweldigend. Je wilt toch ook graag alles zien, horen, lezen en duiden wat er

aan informatie op je afkomt. Maar nieuwe informatie komt razendsnel voorbij. Sommige informatie wil je steeds weer op het andere been zetten. En zodra het tempo omhoog gaat ervaar je een intens gevoel van onbehagen. Want je kunt niet meer voldoen aan een primaire behoefte: *alles kunnen duiden, snappen, en verwerken*.

Er treedt infobesitas op. Om dat te verklaren moeten we terugkeren naar de structuur van onze hersenen en naar de oertijd en het pre-internet tijdperk.

Ons brein bestaat uit drie delen en uit een linker- en een rechterhelft. Dat werd aangetoond door Dr. Sperry en Dr. Ornstein in de jaren zeventig van de vorige eeuw. Nogal vanzelfsprekend, maar beide helften hebben een andere functie en die spelen perfect op elkaar in. De linkerhelft analyseert, terwijl de rechterhelft bezig is met creatieve oplossingen.

Tegenwoordig spreekt men ook al van drie breinen: het deel van ons lichaam wat we klassiek ons brein noemen, neuronen in onze hartspier en een breinfunctie die uitgaat van onze maagdarmling. Daarom is er tegenwoordig veel aandacht naar probiotica, goede bacteriën in ons maagdarmling.

Piet Vroon beschrijft in zijn fenomenale boek *De tranen van de Krokodil* de menselijke hersenen in drie lagen². De hersenstam of het reptielenbrein, het limbisch systeem of het zoogdierenbrein en de schors van de grote hersenen of het menselijke brein.

Het reptielenbrein vormt het oudste gedeelte van de hersenen en staat in voor zeer belangrijke autonome functies. Het zorgt voor de regeling van lichaamstemperatuur, slaapritme, honger, dorst, ademhaling, hartritme en expressie van de emoties, maar niet voor de emoties zelf (dat gebeurt in de hersenschors).

Het limbisch systeem is een soort band of knoop tussen de reptielhersen en de moderne hersenen. Instincten, reflexen en ook de reukzin bevinden zich hier.

De hersenschors ten slotte is het nieuwste gedeelte van de hersenen en is typisch voor de mens. In dat gedeelte is de logica de baas, hier wordt de informatie uit de rest van het lichaam ontvangen, geanalyseerd en geïnterpreteerd.

Even terug naar de oertijd

Om te kunnen overleven was het van groot belang dat al de delen van onze hersenen perfect op elkaar afgestemd waren. Want de hersenen

dienden onder andere als een soort verwittigingssysteem en reactiesysteem tegen levensgevaarlijke toestanden: een voorbijgaande sabeltjger, een gevaarlijk gebied, vijandige krijgers. Men moest op zijn hoede zijn en ageren op het gepaste moment.

Dat kan nu niet meer. Er komt te veel informatie op ons af. En al die informatie wordt door onze hersenen op dezelfde manier behandeld. Een niet afgewerkte taak, informatie die niet verwerkt is, wordt gezien als levensbedreigend. Onze hersenstam is erop getraind levensgevaarlijke situaties te herkennen. Wanneer dat gebeurt worden emoties van agressie of angst opgeroepen en gaan we over tot de aanval of gaan we op de vlucht. In het slechtste geval verstijven we van angst.

Het probleem is dat we met onze moderne hersenen niet zijn aangepast aan deze oerinstincten. Wanneer er zich problemen aandienen, wanneer papieren binnen komen en ordeloos rondslingeren of wanneer we verward zijn door de wanorde in ons denksysteem, dan beschouwen onze oerhersen dat ook als een aanval en gaan ze in actie. Ze produceren massa's adrenaline, cortisone, neurotransmitters en ons autonoom zenuwstelsel komt in actie.

Om rustig te leven en efficiënt te werken moeten we dus alle informatie verwerken en een eerste actie plannen. En daar loopt het fout. We krijgen te veel informatie. Ik zal me niet wagen aan voorspellingen en cijfers maar onze hersenen kunnen die taak niet meer aan. En dat geeft een gevoel van angst en onrust en informatiestress. Dat is het moment dat onze primitieve reptielhersen het roer overnemen. Dat kan soms goed verlopen, maar er gaat dan wel veel energie verloren en het kan ons ook in moeilijke situaties brengen.

Dan zien we veel onlogica, impulsiviteit en emotionele instabiliteit.

Een voorbeeld van de samenhang van de drie hersensystemen zijn de verlammeende nachtelijke paniekaanvallen of fobieën en obsessies waar zoveel mensen aan lijden. Wanneer men een nachtelijke angstaanval krijgt, treden er eerst een aantal lichamelijke gewaarwordingen op. De hersenstam wordt actief, misschien door een geluid of een droom, waardoor mensen hartkloppingen krijgen en oppervlakkiger gaan ademen. In een tweede fase wordt het limbisch systeem actief. Dit systeem zendt signalen zowel naar de hersenstam als naar de hersenschors. De hersenschors zal waarschijnlijk analyseren dat de aanval ernstig is, waardoor de angst blijft aanhouden en verergert.

Wat mensen niet kunnen

Wat mensen niet kunnen wanneer ze in hun reptielenbrein vertoeven is wachten. Ga maar eens naar een wachtzaal waar alles niet zo goed geregeld is. Men gaat daar elkaar net nog niet te lijf. Want agressie, dat kan niet, dat weet men meestal te beheersen. Impulsiviteit niet! Impulsiviteit veroorzaakt soms sociale drama's, chaos, maagzweren, infarcten, koffie drinken, roken, alcoholgebruik en meer van dat fraais.

Naast impulsiviteit is dit reptielenbrein ook de zetel van de stressreflex. Bij bedreiging kunnen we dan op drie manieren reageren: op de vlucht slaan, vechten of verlamd geraken. Dus samen met het limbisch systeem ontstaat hier agressie, woede of angst en fobie. Of uitstelgedrag. Mensen die te veel om het lijf hebben zijn dikwijls tot niets meer in staat.

Het reptielenbrein is ook de zetel van onze hunkering naar macht. We willen ons territorium steeds maar uitbreiden. Desnoods met geweld. Doe er een vleugje mensenhersens bij en er ontstaat hebzucht en bedrog. Ik was onlangs samen met een groep beleggers. Ze bezaten tonnen euro's maar bekloegen zich nog dat de beurs niets deed. Reptielenbrein! Informatieoverload kan dus geweld veroorzaken en impulsiviteit. En zo ontstaan dan kapotte relaties, vriendschappen en een heleboel verloren energie. We kunnen ons niet permitteren met kapotte eindjes door het leven te gaan. Een actie verbinden aan elke informatie die binnenkomt of gewoon overbodige informatie direct deleten.

Hoe gaan we om met informatie?

Elke persoon die we in ons leven zijn tegengekomen en waar iets is misgelopen zouden we moeten achterlaten als het dan toch niet anders kan met een gevoel van dankbaarheid, kracht, tederheid en nuance. Dit lost de losse eindjes op en brengt je in het reine met jezelf. Dat vergt veel praten. Waarom niet? Het is moedig en een antidotum tegen het reptielachtige dumpen van elkaar. Veel mensen willen elkaar niet meer zien, sluiten telefoon, mail en sms af en leven zo verder. Maar onze hersenschors blijft die losse eindjes vasthouden. Want de menselijke hersenen vergeten nooit wie je in het leven hebt aangeraakt, emotioneel of fysiek. En eens de lossen eindjes aangepakt ontstaat er weer ruimte voor nieuwe mooie dingen. Dit is veel belangrijker dan wat onnodige informatie in onze omgeving opruimen. Want vele mensen zijn hiermee voortdurend bezig: het verwerken van informatie. Dag en nacht, weekeinden, vakanties. Een kwart van de Belgen werkt door tijdens hun vakantie. Wereldwijd onderzoek van Regus, de kantorenspecialist,

toont aan dat de grens tussen werk en privé vervaagt.

In plaats van uit te rusten, zich te ontspannen of leuke dingen te doen met het gezin, familie of vrienden, blijft bijna een kwart van de Belgische kantoorwerkers (24%) gewoon doorwerken tijdens hun vakantie. Dat blijkt uit een onderzoek van Regus, 's werelds grootste aanbieder van flexibele werkplek oplossingen. Regus ondervroeg hiervoor méér dan 26.000 zakelijke respondenten wereldwijd.

Wereldwijd gezien staat vakantie voor 42% van de mannen – tegenover 34% van de vrouwen – bijna synoniem voor "business as usual". William Willems, Algemeen Directeur van Regus België: *"Uiteraard zou het niet nodig moeten zijn om tijdens vrije dagen, laat staan tijdens de zomervakantie, door te werken"*³.

Werk-privébalans

In plaats van tijd door te brengen met hun familie en vrienden, blijven Belgische kantoorwerkers vaak gekluisterd aan hun laptop of smartphone. Maar liefst 42% van de mannen - tegenover een kwart van de vrouwen - gaf aan van plan te zijn om per vakantiedag 1 tot 3 uur te werken. *"De grens tussen privé en werk vervaagt. Een vlotte toegang tot het internet en de opkomst van smartphones, tablets en netbooks hebben ervoor gezorgd dat werknemers altijd en vrijwel overal bereikbaar zijn. En toch werken uitgeruste en ontspannen werknemers productiever en efficiënter,"* aldus William Willems⁴.

Ik geef nog twee voorbeelden: Het Rashomon complex en het Zeigarnik effect.

Het Rashomon Complex

Het Rashomon-effect is het effect van de subjectiviteit van de waarneming bij herinneringen. Het effect houdt in dat wanneer men verschillende getuigen van dezelfde gebeurtenis laat navertellen wat ze hebben gezien, ze vaak behoorlijk verschillende - maar tevens even aannemelijke - verhalen vertellen.

In de film *Rashomon* van de Japanse regisseur Akira Kurosawa, vertellen vier getuigen van een misdaad elk hun eigen versie van de verschrikkelijke daad. Alle versies spreken mekaar tegen.

Dit noemt men het Rashomon-effect. Waarnemingen zijn subjectief. We zien niet alle details en we onthouden niet alles. Dat hoeft niemand te verbazen. Ons brein is niet meer in staat alle informatie te onthouden en te interpreteren. We onthouden gewoonlijk op een selectieve manier

de laatst aangeboden informatie. We zijn dus subjectief; we kunnen niet meer nuanceren of relativeren want er is gewoon teveel informatie. Dus verschillende getuigen van een gebeurtenis vertellen dikwijls een totaal ander verhaal. Men weet niet weer wie te geloven. En men kan ze ook allemaal geloven want ze zijn meestal allemaal integer.

In een assisenproces worden de gezworenen geconfronteerd met verschillende versies van een misdaad die door verschillende getuigen worden verteld. Meestal blijft alleen de laatste versie hangen. Daar komt het voor advocaten dan op aan, de laatste getuige te mogen oproepen. Aan de andere versies beginnen de juryleden dan te twijfelen. Men is geneigd alleen de laatste versie voor waar aan te nemen, ook al zijn de andere versies perfect geloofwaardig.

Het Zeigarnik effect

"Self-sabotage is when we say we want something and then go about making sure it doesn't happen" (Alyce P. Cornyn-Selby)⁵.

Een verbazingwekkende proef om de effecten van informatie overload aan te tonen was de proef van Zeigarnik. We noemen de resultaten ook het Zeigarnik effect. We weten nu dat veel mensen echt wel treuzelen in hun leven. En ze schuiven belangrijke zaken voor zich uit. We weten nu ook dat de redenen hiervoor complex kunnen zijn maar steeds te maken hebben met een teveel aan informatie. Dan ontstaat faalangst en perfectionisme, projecten te groots zien, geen subdoelen maken, verveling, impulsiviteit, het niet kunnen inschatten hoeveel tijd iets gaat kosten. Een belangrijke observatie werd gedaan door een studente psychologie uit Rusland. Ze ging regelmatig wat eten of een koffie drinken en hield dan nauwgezet het gedrag van de dienststers in de gaten. Zo zag ze dat deze dienstster moeiteloos wisten wat er genuttigd was wanneer ze de rekening vroeg. Maar wanneer een rekening betaald was en wanneer ze dan later toch nog iets over de bestelling wou vragen, dan hadden diezelfde dienststers de grootste moeite om zich nog maar het kleinste detail van de bestelling te herinneren. Dus het leek er sterk op dat met het betalen van een rekening een fictieve nota in de hersenen werd uitgewist.

Zeigarnik was zeer verbaasd over dat effect en deed dus wat labo-werk. Zo vroeg ze aan studenten een aantal simpele dingen uit te voeren zoals het ordenen van voorwerpen in het labo. Maar sommige studenten moesten ermee stoppen nog voordat de taken volledig waren afgewerkt. Nadien werd aan iedere proefpersoon gevraagd de taken te beschrijven. En ook nu bleek dat deze

mensen net de taken die niet volledig waren afgewerkt bleven onthouden.

Zeigarnik besloot dat bij het beginnen van een taak onze hersenen een soort taakspanning opbouwen. Die spanning blijft doorwerken tot alles netjes is afgewerkt. Dus bij uitstel blijven de niet afgewerkte taken aan je hersenen en ook aan je lichaam vreten.

En dat is nu precies het probleem bij treuzelaars en uitstellers. Want die schuiven taken voor zich uit om allerlei redenen die we nu kennen. Maar wanneer ze er gewoon even aan beginnen, dan komt er een drang in hen op om de taak ook af te werken, namelijk "het Zeigarnik effect". Even starten aan een taak is genoeg om een soort spanning te creëren zodat we de taak ook afwerken.

Dat is ook de logica in het werk van David Allen. Deze timemanagement goeroe zegt dat we bij ingewikkelde processen steeds een eerste taak moeten vaststellen. Dat heeft dan twee voordelen. Het werk wordt dan wel volledig afgewerkt en onze hersenen komen tot rust. Zoniet houden onze oerhersen ons op een bepaalde manier in een stressvolle stemming. Want oerhersen snappen maar de taken die moeten afgewerkt worden. Niet onze voornemens.

Groepen in gevaar

Man en vrouw verschillen

Het verhaal van Catherine: een tussensprint tijdens een marathon.

"De dag begint vrij vroeg. Om zes uur loopt de wekker af. Ik sta een half uur voor de anderen op om mijn drie kindjes nog te kunnen zien voor ik naar mijn werk vertrek. Dat eerste half uur is voor mij het rustigste moment van de dag, want niemand eist mijn aandacht op. Dan help ik iedereen met aankleden en tanden poetsen, en luister ik naar hun commentaar. Om zeven uur wil ik iedereen aan tafel zodat ik kan vertrekken. Mijn man neemt het dan gelukkig van mij over en brengt de kinderen naar school. Ik kan daardoor vroeg vertrekken om fileproblemen te vermijden en 's avonds sta ik dan in voor de kinderopvang. Zo heb ik 's morgens en mijn man 's avonds arbeidsflexibiliteit.

De dag vliegt voorbij. Telefoons, vergaderingen en onverwachte bezoeken moeten afgehandeld worden, e-mails moeten beantwoord worden, massa's lectuur en memo's moeten doorgenomen en problemen opgelost worden. Gelukkig heb ik een boeiende job vol afwisseling en uitdagingen, met ruimte voor creativiteit. Ik merk dat de dagen waarop ik enkel routineklussen moet

oplossen voor mij veel zwaarder zijn. Dan ontstaat een lichte vorm van migraine en mijn spijsvertering verloopt moeilijk. Ik eet dan ook te vaak ongezond: 's morgens, dikwijls tijdens een vergadering, en 's middags eet ik een broodje en 's avonds zorgt mijn man voor warm eten.

Deze levensgewoonten eisen hun tol. Mijn sociaal netwerk wordt akelig klein en bestaat enkel nog uit mijn werk en familie. Ik zou ook graag wat Italiaans leren en naar de fitness gaan of wat sporten. Maar daar heb ik geen tijd voor. Ooit zal ik dat wel eens doen, dat hoop ik toch. Want vooral het gebrek aan beweging laat zich voelen en ik heb ergens gelezen dat vrouwen die de pil nemen hun voeding moeten verzorgen en voldoende moeten bewegen."

Wanneer we deze resultaten vergelijken moeten we wel besluiten dat er sprake is van een **healthy worker effect**. Dit is een vorm van selectie. Wanneer men een werkende populatie vergelijkt met de algemene populatie, stelt men vast dat de ziekteverschijnselen in de werkende groep lager liggen. Dit fenomeen is te verklaren door het feit dat een werkende populatie over het algemeen gezonder is dan de totale populatie die ook personen bevat die te ziek zijn om te werken. Men moet voldoende rekening houden met het **healthy worker effect**, wanneer men plannen maakt om de pensioenleeftijd op te trekken. Nathanson (1977) zegt: *"Women get sick, men die"*⁶.

Misschien voelen sommige vrouwen zich verplicht hun werk op te geven wegens hun dubbele verantwoordelijkheid, de informatie overlast en de bijhorende langdurige en hevige stress. Eventueel nemen ze een deeltijdse baan op. Maar een aantal van hen verdwijnt zo volledig uit het arbeidscircuit en komt in de ziekteverzekering terecht. Zo ontstaat een actieve zelfselectie waardoor meer zieke vrouwen worden "waargenomen" in onze eerste onderzoeken.

De Amerikaan Robert Karasek toonde aan dat de mogelijkheid om zich voortdurend bij te scholen een essentiële voorwaarde is om een goede weerstand tegen stress op te bouwen. Mensen die over onvoldoende leermogelijkheden beschikken, lopen een hoger risico op overspanning en ziekte. Maar er is één nadeel natuurlijk: bijleren is dikwijls informatie zoeken en verwerken. Men houdt niet meer van kant en klare oplossingen.

Leeftijd is belangrijk

Vanaf dertig jaar komen, zowel bij mannen als bij vrouwen, de gezondheidsklachten wegens te veel informatie méér en méér naar voor. Naarmate de tijd vordert, blijken we minder bestand te zijn tegen de schadelijke invloeden die van informa-

tie overload uitgaan. Een aantal mensen begint blijkbaar vanaf vijftig jaar de rekening te betalen voor de weinige zorg die ze besteed hebben aan hun conditie en gezondheid.

Verskil in opleiding

Er is nogal wat verschil in stressbestendigheid naargelang de opleiding. Voor ons onderzoek gingen we te rade bij mensen met en zonder stressklachten uit verschillende opleidingsniveaus. Daaruit bleek dat personen die hoger onderwijs volgden heel wat minder stressklachten aangeven en beter kunnen omgaan met informatie. Dit komt omdat ze geleerd hebben zich vlugger aan te passen.

Gebrek aan sociale steun

Sociale steun is een belangrijke buffer tegen stress en kan komen van de chef, collega's, de partner of de vrienden. Het kan verschillende vormen aannemen, zoals een compliment of hulp in concrete probleemsituaties. Wie een goed netwerk heeft, kan leren efficiënt met informatie om te gaan.

Uitdaging en collegialiteit

Werknemers zijn meestal bereid om veel en intensief te werken. Ze willen carrière maken en dikwijls hoort daar het verwerken van massa's informatie bij. Maar ze krijgen stress wanneer ze zien dat er soms collega's zijn die er de kantjes vanaf lopen.

Mensen met cyberverslaving

Heel wat mensen raken verslaafd aan de mails die binnenkomen en de massa's informatie die elke dag met zich meebrengt. Afkicken is een groot probleem.

Op vakantie

De eerste paar dagen van de vakantie zijn het gevaarlijkst, er kunnen dan schuldgevoelens en lichte stressverschijnselen optreden. De overgang van spanning naar ontspanning veroorzaakt toenemende stress. Ongeveer drie procent van de vakantiegangers hebben de eerste dagen meer last van stress en lopen een groter gevaar voor hartinfarct. Plotse veranderingen zijn nooit goed.

En kiezen, organiseren en anders omgaan met informatie is stresserend. Reizen is belastend, vooral tijdens die eerste dagen van de vakantie want ons hormonaal systeem is er niet op voorbereid. Nogal wat informatie valt plots weg en

dan treedt er hoofdpijn, slaperigheid, maag- en darmproblemen of zelfs angst en kwaadheid op. Hou er rekening mee dat deze klachten pas na een paar dagen zullen verdwijnen. Probeer ook echt te stoppen met werken en laat je gsm, laptop of Blackberry thuis. Neem bij het thuiskomen wat extra tijd om familie en vrienden op te zoeken en rustig weer op gang te komen.

En als het dan toch eens misloopt

Vluchten of vechten

Het loopt soms uit de hand: tegenwoordig zie je steeds méér agressie in het verkeer en ook al eens een scheldende collega, witheet van woede, is geen onbekend beeld.

Weinigen zullen echter bij een teveel aan informatie nog echt hun primitieve instincten om te vechten, opvolgen. We hebben door de eeuwen heen geleerd dat het beter is die gevoelens te onderdrukken. Toch reageert ons lichaam nog steeds alsof we in levensgevaar zijn.

De tekens van stress bij te veel informatie

Stresssignalen zijn onaangename sensaties. Ze zijn niet altijd onschuldig en vaak zijn ze ook nog behoorlijk angstaanjagend waardoor de betrokkene nog méér onder spanning komt te staan. Hij of zij komt in een vicieuze cirkel terecht, want stress veroorzaakt stressreacties en die veroorzaken op hun beurt nog méér stress. Het is dan ook aangewezen om een dokter te raadplegen.

Lichamelijke klachten

- hoofdpijn en migraine
- slaapproblemen
- wazig zicht
- duizeligheid en oorsuizen
- pijnlijke hals- en nekspieren
- rugklachten
- beklemmend gevoel in de borststreek
- hartkloppingen
- pijn in de hartstreek
- hyperventilatie
- klamme handen en zweten
- slikmoeilijkheden
- slechte spijsvertering
- maagpijn
- maagzuur
- darmkrampen en buikpijn
- slechte darmwerking met diarree of constipatie
- braakneiging
- gebrek aan of toename van eetlust

- gewichtsverlies of -toename
- vermoeidheid of rusteloosheid
- verkoudheden en verminderde weerstand tegen infecties, optreden van koortsblaasjes aan de lippen
- gevoel flauw te vallen
- seksuele moeilijkheden
- meer moeten urineren
- niet direct waarneembare lichamelijke stresssymptomen
 - verhoogde of verlaagde bloeddruk
 - toegenomen bloedsuikergehalte
 - chemische stoffen die het bloed sneller doen stollen
 - stresshormonen (cortisol) in het bloed

Emotionele klachten

Naast lichamelijke klachten veroorzaakt stress een reeks negatieve en ongewenste emotionele klachten. Mensen worden overmeesterd door onrust of door een vage spanning. Ze zoeken overal gevaar en worden achterdochtig. Ze hebben vooral aandacht voor de negatieve aspecten en komen nog moeilijk tot rust. Pessimisme neemt dan vaak de overhand, ze zien het leven zwart in, voelen zich machteloos en ongelukkig. Ze hebben een gebrek aan zelfvertrouwen, voelen zich hulpeloos en lijken de controle over het leven totaal te verliezen. Ze zien geen enkele uitweg, en dat kan leiden tot interesseverlies, vervreemding, eenzaamheid en verveling. Deze situatie kan de voorbode zijn van aangeleerde hulpeloosheid die een zware depressie kan veroorzaken. We raken volledig "opgebrand" waardoor de taken niet meer naar behoren kunnen worden uitgevoerd. Dan spreekt men van burn-out. Volgende emotionele stresssignalen zouden een alarmbel moeten doen rinkelen:

- prikkelbaarheid en agressie
- neiging tot huilen
- emotionele labiliteit: gevoel door emoties overspoeld te worden
- verhoogde gevoeligheid
- nervositeit, gejaagd zijn
- spanning en onrustgevoel
- angstaanvallen en vrees
- afname van interesse
- verveling
- achterdocht
- pessimisme
- zich machteloos en ongelukkig voelen
- verminderd zelfvertrouwen
- depressieve gevoelens en aangeleerde hulpeloosheid
- burn-out

Mentale en verstandelijke stressklachten

We kunnen mensen zien als informatieverwerkers. Onze hersenen krijgen dagelijks een enorme hoeveelheid informatie te verwerken. Door stress wordt dit systeem vlugger overbelast omdat een deel van de hersenen zich moet bezighouden om de emotionele onrust die met stress samen gaat te verwerken en dat kost veel energie. Eigenlijk is het te vergelijken met de gevolgen van een hersenletsel, bijvoorbeeld na een zwaar verkeersongeval. Omdat het informatieverwerkend systeem beschadigd is, raakt het vlug overbelast. Mensen kunnen dan moeilijker nieuwe informatie verwerken en kunnen hun aandacht niet meer efficiënt verdelen. Omdat ze zich maar op één zaak tegelijk kunnen concentreren, gaan automatische handelingen die bijvoorbeeld nodig zijn om een wagen goed te kunnen besturen, veel moeizamer. Daardoor neemt het risico op ongevallen aanzienlijk toe.

Doordat de hersenen vlugger overbelast geraken, is men vlugger moe. Het is moeilijk om zijn gedachten bij een boek of film te houden en je begint je te vergissen in voornamen en abstracte begrippen. Ook een gesprek volgen, verloopt een stuk moeizamer omdat de informatie moeilijk verwerkt kan worden. Daarnaast is men snel afgeleid, verstrooid, piekert men veel en houdt men zich enkel bezig met kleine details waardoor het echte werk blijft liggen. Dit heeft als gevolg dat men ongeïnteresseerd, afwezig en ongemotiveerd overkomt. Het werk gaat traag maar eens begonnen aan een nieuwe taak, wil men het niet meer uit handen te geven. Al die processen zijn zeer ingrijpend op sociaal vlak. Collega's raken geïrriteerd en beslissen dan maar een deel van de taken over te nemen, waardoor men meer en meer in een zwaar sociaal isolement terecht komt. Concreet manifesteren zich de volgende symptomen:

- verstrooidheid
- vlug vergeten
- veel piekeren
- concentratieproblemen
- geheugenverlies
- niet meer kunnen beslissen
- gedachtevernauwing, zich enkel bezig houden met pietluttigheden en details

Gedragsveranderingen en attitudewijzigingen

- afname van arbeidsmotivatie
- gebrek aan creativiteit en doorzettingsvermogen
- sociale isolatie

- cynische en negatieve houding ten opzichte van werk, collega's en vrienden
- concentratie op administratief gedrag met onnodige controles

Wat kan men nu toch al doen?

Einstein was een warhoofd. Men vertelt dat hij ooit zou gezegd hebben: als een rommelig bureel wijst op rommel in je hoofd, op wat wijst dan een leeg bureel. Maar Einstein was dan ook een supergenie. Laat er ons maar van uit gaan dat we geen supermensen zijn en voorzichtig moeten omgaan met informatie. Want het probleem is dat we met onze moderne hersenen nog niet zijn aangepast aan deze nieuwe situatie met zoveel informatie. Wanneer er zich "noise" aandient, wanneer papieren binnen komen en ordeloos rondslingeren of wanneer we verward zijn door de wanorde in ons denksysteem, dan beschouwen onze oerhersen dat ook als een aanval. En ze zetten adrenaline en cortisone vrij.

Dus de stressreflex wordt in gang gezet. En dat heeft Einstein over het hoofd gezien. Het was dan ook een warhoofd. Maar wij, eenvoudige sterfelingen hebben absoluut behoefte aan een heldere geest en aan een fris voorhoofd. Dan maken we endorfine aan, hetzelfde hormoon dat aangemaakt wordt bij langdurig joggen of sporten. Dus, wanneer je vanaf nu met een heldere geest voor jouw bureel zit en je ziet door het venster iemand voorbij joggen, dan kun je de vraag stellen wie nu eigenlijk het gezondste bezig is.

Dus dan toch maar orde in de chaos!

Laat maar één ding op je bureau liggen: dat waaraan je op dat moment aan het werken bent.

Schaf een grote prullenmand aan. Bekijk al wat binnenkomt onmiddellijk en beslis direct: afhandelen, archiveren of weggoien?

Best van al wordt onmiddellijk een actie gepland. Wat is dit? Kan ik een actie doen binnen de twee minuten? Zo ja, doe het dan onmiddellijk. Dikwijls zie ik todo lijsten met plannen zoals: vergadering voorbereiden, evaluatie bespreken, de banden van mijn wagen vervangen. Met dergelijke lijsten komen uw hersenen niet tot rust. Want met goede voornemens is de hel geplaveid. Oerhersen verstaan geen voornemens, ze verstaan enkel concrete acties.

Wanneer meerdere acties nodig zijn dan spreken van een project. Al uw projecten horen netjes geordend te zijn in een apart klasseersysteem.

En dan hebben we nog die vervelende mensen die lang wachten alvorens een antwoord te sturen op uw vragen. Dus voorzie een bakje wachten op, en kijk dat wekelijks na.

Je zult verbaasd staan van de diepe rust die ontstaat vanaf het moment dat de nodige acties gepland en genoteerd zijn.

Uw autonome hersenen zullen dan een diepe rust kennen want aan alles wat het systeem is binnen gekomen is een concrete actie gekoppeld. Als beloning wordt endorfine aangemaakt en dat geeft rust en genot.

Maak gedurende de dag enkele momenten vrij voor jezelf. Dan ben je creatief bezig of rust je even. Studies tonen aan dat mensen die in de loop van de dag een kwartier rust inlassen merkbaar langer leven. De moeite waard dus als het mogelijk is.

Luc Swinnen

<http://www.stressmanagement.be>
l.swinnen@pandora.be

Maart 2014

© Different BVBA – Dr Luc Swinnen

Noten

- ¹ Botton, Alain de. *Statusangst*. 11de druk. Olympus, 2006. ISBN : 978-90-467-0283-3.
- ² Vroon, Piet. *Tranen van de krokodil: over de te snelle evolutie van onze hersenen*. Ambo, 1989. ISBN: 90-263-1011-0.
- ³ Regus. *Persbericht Regus: Een kwart van de Belgen werkt door tijdens hun vakantie* [online]. <<http://press.regus.com/regus-belux/persbericht-regus-een-kwart-van-de-belgen-werkt-door-tijdens-hun-vakantie>> (geraadpleegd op 10 mei 2014).
- ⁴ Idem.

- ⁵ Cornyn-Selby, Alice B. *Self Sabtoage?*[online]. <<http://www.justalyce.com/whatsursabo.html>> (geraadpleegd op 10 mai 2014).
- ⁶ Nathanson Constance A. Sex, illness, and medical care. A review of data, theory, and method. *Social Sciences & Medicine*, 1977, vol. 11, p. 13-25.