



Kwestie van kiezen:

## Laat u **de informatiekraan** volledig openstaan?

Informatie stroomt rijklijk ons leven binnen en wij laten de kraan wijd openstaan. Toch klinkt steeds vaker de noodkreet: help, ik heb last van information overload! Hoe de (kantoor)mens ten onder dreigt te gaan in de informatiegolf. En wat zijn de keuzes om te blijven drijven en misschien zelfs te zwemmen.

**Tekst:** Arien van der Sar  
**Fotografie:** Getty Images

De dag heeft veel weg van een informatiebombardement. Al twitterend, bellend en sms'end begeven wij ons naar kantoor, waar een lawine aan e-mail wacht. Als wij tenminste niet de moeite hadden genomen een deel ervan alvast in de file weg te werken. Rapporten, verslagen, de cc's vliegen je om de oren. Welkom in het land van de eeuwig volle email-inbox! Aan informatie geen gebrek, de sluizen naar de miljarden internetpagina's staan permanent open. Want met de opkomst van de smart phone en de iPad ('s avonds laat met een wijntje in de hand nog even de mail doornemen) lijkt de grens tussen werk en privé voorgoed verdwenen en behoren wij allemaal tot de grenzeloze generatie.

### **Meer, sneller, via meer bronnen**

De hoeveelheid informatie die de moderne mens vandaag de dag op zich af krijgt, groeit explosief. Onderzoekers geven aan dat een manager anno

2010 meer dan 2.000 keer meer informatie krijgt dan in het begin van de jaren tachtig... Zeker als je in een informatie-intensieve organisatie werkt, kan de informatiestroom je wel eens te veel worden. Niet alleen is er 'meer' maar de informatie komt ook sneller, in hogere frequentie, via meer bronnen die de info voortdurend vernieuwen. Wij zijn slaaf van internet en email, maar ook van blogs, digitale newsletters, hyves, facebook en twitter. Dankzij smartphones hebben we '24/7' zicht op de stromen. Maar hoe lang kan dat goed gaan als wij niet kiezen en filteren? Hoeveel kan een mens verwerken zonder stress? Hoe ver moet de informatielawine voortrazen voordat de besluitvorming in bedrijven er onder gaat lijden, spanningen tussen collega's ontstaan en zelfs gezondheidsproblemen opduiken? Wordt information overload de opvolger van RSI in het kantoorleven?

### **Overload zestig jaar geleden**

Laten wij eerst vaststellen dat er al minstens zestig jaar wordt geklaagd over information overload. Al in de jaren 50 signaleerde de Amerikaanse socioloog George Simmel het fenomeen in grote steden, waarbij mensen – toen al! – uitgeput raakten. Al dat verkeer, al die reclame langs de weg, al die indrukken, daar hadden mensen toen ook al moeite mee. Anno 2010 zijn symptomen van overload niet altijd duidelijk herkenbaar. "Ik herken ze bij mensen die denken dat ze alles moeten weten en dat ze alle informatieprikkels moeten volgen", zegt Informatie Management-expert Guus Pijpers en schrijver van het onlangs verschenen boek 'Information Overload, a system for better managing everyday data'. "Ze hebben moeite met het nemen van beslissingen, raken geïrriteerd bij zo veel informatie en zoveel werk. Stress, slecht slapen, oververmoeid-

### Nooit meer los van kantoor en informatie

Volgens Britse onderzoekers heeft 40% van de managers meer stress na de vakantie dan ervoor. 90% van de kantoorwerkers vreest de lading e-mails en – meer in het algemeen – de informatielawine die zij na hun vakantie over zich heen krijgen. De helft van de kantoorwerkers houdt de mobiele telefoon tijdens vrije dagen en op vakantie binnen handbereik.

## “Wie zijn antenne goed heeft afgesteld, ervaart geen *information overload*”

heid en op den duur ook burnouts liggen in elkaars verlengde. Verslaving aan informatie kan de mens ziek maken!”, aldus Pijpers, die daarbij kritiek uit op het onderwijs. “Onze kinderen krijgen op school nauwelijks gereedschap aangereikt om de informatiestromen te filteren. Wij volwassenen hebben het onszelf aangeleerd, maar kinderen zouden nadrukkelijker moeten worden geschoold in deze vaardigheid.”

### **Informatiewerkers maken handige keuzes: gewoon ‘niet verwerken’**

Niet iedereen heeft last van overload, laat staan van de symptomen. Veel ‘diehard’ informatiewerkers hebben leren omgaan met grote informatiestromen. Zij kunnen wel kiezen. Suzanne de Bakker toonde in haar promotieonderzoek in 2005 aan dat medewerkers van organisaties die drijven op informatie (denk aan banken, verzekeraars, IT-bedrijven) de informatie overload doorgaans vrij handig weten te vermijden. Medewerkers dammen de informatiestromen in door de informatie razendsnel in twee bakjes te schuiven: de eerste heet ‘mogelijk bruikbaar, verwerken’ en de rest gaat in de tweede bak, met het label ‘niet verwerken’.

Om die keuze op verantwoorde wijze te maken, heb je wel een goede antenne nodig. Wie zijn antenne goed heeft afgesteld, ervaart dus geen informatie overload. Kan je die antenne ontwikkelen? Suzanne de Bakker: “Je antenne en je verwerkingscapaciteit vergroot je door ervaring. Op de middelbare school vond je tien pagina’s informatie verwerken al veel, in

het voortgezet onderwijs en zeker op de universiteit gaat het om honderden pagina’s in korte tijd. Het brein laat zich trainen. Daarom ben ik ook niet zo pessimistisch over informatie overload.”

Hier lijken de deskundigen het dus niet met elkaar eens te zijn. De Bakker: “Je ziet dat de tieners van vandaag goed in staat zijn om informatie uit alle bronnen soepeltjes te verwerken. De telefoon, mail, hyves, twitter, facebook: zij doen het haast spelenderwijs en hun brein heeft kennelijk nu al de vaardigheid ontwikkeld om informatie vluchtig te overzien, ‘waste’ snel weg te gooien en de nuttige informatie te verwerken. Of beter gezegd: te filteren.” Jongeren lijken dus al vrij snel hun defensiemechanisme op orde te hebben. Zo zorgen zij ervoor dat zij niet horendol worden van alle informatie die hen omringt. Dat lijkt volgens De Bakker dus sneller te gaan dan Pijpers voor mogelijk houdt. Het inzetten van het defensiemechanisme – vluchtig consumeren – heeft wel z’n prijs. De Bakker: “Door het voortdurende informatiebombardement is de focus weg. Mensen hebben een veel kortere spanningsboog. Ik merk het aan de studenten die ik voor mij krijg. Een monoloog van een uur, hoe interessant ook, dat trekken ze niet meer. Alleen als je af en toe filmpjes in je colleges verwerkt, houden ze hun interesse.” Een beeld dat wordt bevestigd door Sjoukje van der Kolk, schrijfster van het boek ‘Aandacht, beter omgaan met het meest schaarse goed van deze tijd’ en bedenker van [simplifylife.nl](http://simplifylife.nl). “Ik zie dat mensen anno 2010 moeite

hebben om hun volledige aandacht aan iets of iemand te geven. Want mensen zijn geneigd om voortdurend alle prikkels te volgen die er tegenwoordig in overvloed zijn. Ah, er is mail. Hé, ik zie dat er nieuwe tweets zijn. Doordat de grenzen tussen werk en privé zijn verdwenen, bereikt de informatie ons fulltime. Mensen hebben – zeggen onderzoekers – moeite hun aandacht voor langere tijd op een activiteit of een persoon te richten. Dat is naar mijn overtuiging het kwalijske en belastende effect van de informatie overload.”

### **Aandacht moet je leren**

Soms moet je dat leren, die aandacht. Bijvoorbeeld met een aandachtstraining. “Heel populair in Amerika. Bedrijven laten hun mensen massaal dergelijke trainingen volgen. Vooral omdat werkgevers vrezen dat gebrek aan aandacht ten koste gaat van de productiviteit.” Ook in Nederland springen de aandachtstrainingen en de *mindfulness*-trainingen als paddenstoelen uit de grond. Het grote doel: rust in je hoofd, aandacht schenken en houden op dingen die belangrijk zijn. Die rust is nodig – zeker voor mensen met een haperend ‘filter’ – om niet ten onder te gaan aan informatie overload. Nieuw onderzoek aan de Universiteit van California wijst erop dat het brein de ‘downtime’ hard nodig heeft om nieuwe ervaringen goed te verwerken. Andere onderzoeken geven aan dat mensen beter leren na een wandeling in de natuur dan na een wandeling in een drukke stad: het brein raakt vermoeid door de vele prikkels.



### **Vertrouw op defensiemechanisme**

De moderne mens is niet kansloos in de strijd tegen informatie, weet ook Guus Pijpers. “Door te vertrouwen op ons eigen defensiemechanisme, dat we moeten blijven ontwikkelen. Anders lezen, skimmen, het scannen van kranten, tijdschriften en internet op basis van koppen, kleuren en andere signalen. Kiezen dus! Statistisch is bewezen dat 95% van de informatie die langskomt waardeloos is. Alleen is de vraag: waar zit de vijf procent die we zoeken? Het vermogen om bij informatie onderscheid te maken tussen ‘nuttig’ en ‘niet belangrijk’ leren we in de loop van ons leven aan. Het is tegelijk

onze redding, goed informatie filteren en verwerken voorkomt overload.”

Steeds meer wetenschappers suggereren hetzelfde: het is niet de hoeveelheid informatie die ons problemen bezorgt. Het is ons onvermogen om te kiezen uit de informatieberg waardoor we als een konijn in de koplampen van de aanstormende informatietruck staren. In dat geval zijn twee acties geboden: eerst opzij stappen om de botsing te vermijden. En vervolgens er voor kiezen om de informatiekraan hier en daar wat dicht te draaien. Om soms niet ‘on’ maar ‘off’ te zijn. En intussen: vertrouwen op ons informatiefilter.

## Controle over de stroom

Sta je midden in het leven en zie je de informatiestroom niet als een probleem? Of wil je weer controle over de informatie die je toelaat in je leven? Sjoukje van der Kolk presenteert in haar boek over aandacht een methode om (weer) een aandachtige houding te ontwikkelen, gebaseerd op de filosofie van de klassieke wijsgeer Aristoteles. Plus een groot aantal tips en suggesties die je als moderne mens helpen je weer los te weken uit de informatiegijzeling. Variërend van het advies om de mobiele telefoon thuis te laten bij het uitlaten van de hond tot het uitzetten van de ‘e-mailpingel’ op je laptop. Van der Kolk: “Je hebt de keuze om zonder limiet alle informatie tot je te nemen en op elke infoprikkel te reageren. Het alternatief is dat je weer controle neemt over je leven. Dat je je niet meer laat gijzelen door de informatie overload en met aandacht in het leven staat. Die keuze heb je! En als je je dat realiseert...”

## Hoe de overload te lijf te gaan

- zet de ‘e-mailpingel’ op de computer uit.
- creëer vaste momenten om e-mail te beantwoorden
- leer een e-mail workflow aan: handel mailtjes die snelle actie vergen direct af en zet alle andere acties die voortvloeien uit mail in een takenlijst, Werk deze secuur en met goede prioritering in de werkdag en -week af.
- laat de mobiele telefoon thuis als u de hond uit laat en breid deze gewoonte uit naar andere privémomenten
- werk aan time management, volg een cursus
- laat de afdeling een ochtend trainen om de nare e-mailgewoonten (zoals overmatig CC'en) af te leren

## Docenten ‘dosereren’ lesstof met Book2Fit

Een manier om iets aan de informatie overload in het onderwijs te doen, is om de informatie exact te personaliseren. Ricoh’s Book2Fit beoogt dat: het is een eigentijdse manier om lesstof aan te reiken. Geen stapel boeken meer waar per boek slechts één of twee hoofdstukken uit worden behandeld, maar docenten halen de gewenste onderdelen uit een door uitgeverijen gevulde database en stellen zo hun eigen reader of lesboek samen dat precies is toegesneden op de behoefte van de leerling/student. Book2Fit stimuleert creatief omgaan met lesstof en door het vooraf filteren wordt de informatie overload voorkomen; er wordt niet meer aangeboden dan echt nodig is.