



Hallo, antwoord?

Nee, je collega of vriendin hoeft echt niet meteen te reageren op je app of mail. Maar tóch hoop jij op een snel antwoord en voelt die ander druk. Hoe komen we af van de digitale ellende van de *urgency culture*?

Het is nogal ironisch dat uitgerekend ik dit artikel schrijf, want zelf ben ik nogal van het snelle reageren. En onder het mom van dat stiekem ook een beetje verwachten van anderen, krijg ik dus nogal eens het deksel op de neus. Want tja, niet iedereen is vergroeid met zijn of haar mobiel of checkt non-stop z'n mail (jup, niet goed voor de

focus, maar ik ben er oké mee). Plus: een appje is zo beantwoord en dus afgehandeld, toch? Kleine moeite. Maar dat ik die ruimte en tijd in mijn leven heb, betekent natuurlijk niet dat iedereen die heeft. Zo is mijn broer een absolute ster in het dagenlang negeren van mijn berichtjes. Ook als die ontzettend belangrijk en urgent zijn, bijvoorbeeld toen mijn huis was afgebrand en ik een slaapplek zocht. Geintje. Meer in de categorie van: 'Laat je nou nog weten of we het familie-etentje op 6 december kunnen inplannen?' (Dit was al mijn derde appje, vandaar de lichtelijk geïrriteerde toon.) Maar ergens ben ik jaloers op zijn onverstoorbaarheid en de ruimte die hij zichzelf geeft door te reageren wanneer hij wil. Want natuurlijk ken ook ik dagen dat deadlines me in de nek hijgen en ik denk: lieve mensen, hou op met al jullie appjes en mails. Maar toch, dagen later of nooit op een enigszins dringende app of mail reageren voelt soms toch een beetje... aso?

Zo gek is het natuurlijk niet dat we snel antwoord van een ander of onszelf verwachten. Want we hebben een maatschappij gecreëerd die nogal kickt op snelheid en efficiëntie en daarin steeds verder gaat. Flitsbezorgers brengen binnen een kwartier

We hebben een maatschappij gecreëerd die nogal kickt op snelheid en daarin steeds verder gaat

een zak chips naar je huis als je nú een snackattack hebt en te lui bent om zelf naar de supermarkt te lopen. En als er iets noemenswaardigs aan de andere kant van de wereld gebeurt, krijgen nieuwsjunkies binnen één minuut hun shot in de vorm van een pop-upbericht. En die snelheid verwachten we steeds meer. Zo krijgen huisartsen steeds

vaker te maken met patiënten die boos zijn omdat ze niet dezelfde dag nog geholpen worden aan hun zere teen of andere niet-urgente klacht. En ik wil niet weten wat medewerkers van een helpdesk te verduren krijgen als mensen bij drukte uren op ze moeten wachten tot ze weer verder kunnen werken.

Dus ja, velen van ons zitten vast in de *efficiency trap* van altijd maar dóór en snel-snel-snel willen en dan kan het voelen als een irritante kink in de kabel als iemand niet hetzelfde gevoel van urgentie heeft bij het door jou verstuurde mailtje. We lijken weleens te vergeten dat we aan de andere kant van de lijn niet met robots te maken hebben, maar met mensen van vlees en bloed die zelf ook een beperkte hoeveelheid tijd en energie hebben. We zijn de edele kunst van het wachten verleerd, want zo 'dringend' zijn heel veel dingen vaak helemaal niet. Zo lag ik deze zomer op een bedje naast een Italiaans zwembad toen een zakelijk contact belde met een heel 'dringende' vraag – mijn fout, mijn nummer had ik nóóit in mijn afwezigheids-assistent moeten zetten – die dat dus echt totaal niet was. En mijn eigen apps en mails zullen voor anderen vast weleens in de categorie 'lekker belangrijk' vallen. ►

De meeste mensen ervaren **sociale druk** om snel te reageren op een appje

Mensen kunnen ook gewoon reminders mailen als ze het te lang vinden duren

Helaas is deze urgency culture wijd-verbreed in onze maatschappij en dus best lastig om aan te ontsnappen, aldus coach en psycholoog Frederike Mewe. ‘We leven inmiddels in een maatschappij waarin we de ongeschreven regel hebben dat je snel reageert. Alles kan nu en móét dus ook nu.

Dankzij technologische ontwikkelingen zijn we bijna allemaal altijd bereikbaar, waardoor we verwachten dat iemand altijd meteen reageert. De meeste mensen willen er graag bij horen en aardig gevonden worden en dus ervaren ze sociale druk om snel te reageren.’

Nu even niet

Toch ken ik best wat mensen die daar maling aan lijken te hebben. Zo reageert vriendin S. misschien wel vaker niet dan wel op mijn appjes. Hoe zit dat precies? S.: ‘Het is geen onwil, maar als ik niet meteen reageer op een appje, zakt het bij mij weg – ook letterlijk in mijn WhatsApp-lijst – en vergeet ik het. Ik word dan weer opgeslokt door de dagelijkse gang van zaken, zoals mijn hectische baan en drie kinderen. Ik heb zo veel prikkels gedurende de dag, dat ik stomweg niet de rust heb om erop te reageren. Dan denk ik: dat doe ik vanavond wel, maar als de kinderen eenmaal op bed liggen, wil ik helemaal uit staan, niks meer hoeven en laat ik mijn mobiel links liggen. Al voel ik me wel een beetje schuldig dat ik soms dus niet op appjes reageer. Maar ik hou mezelf altijd voor dat vriendinnen wel zullen bellen als ze me echt nodig hebben. Al is het midden

in de nacht, ik ben er voor ze.’ Als je dit leest, wordt des te duidelijker hoeveel zo’n stroom aan appjes wel niet kan vragen van mensen die al knetterdruk zijn. Het is dus eigenlijk heel knap van S. dat ze al die appjes negeert. Zeker omdat er nóg een reden is dat velen van ons gestrest raken van die

berichten. Mewe: ‘Biologisch gezien is je overlevingsbrein gericht op gevaar en schaarste. Het angstsysteem in ons hoofd en lichaam zorgt dat we reageren op elk piepje van onze telefoon of mail. We zijn simpelweg zo geprogrammeerd om daar alert op te zijn. Dus op het moment dat je wordt afgeleid door een geluid ontstaat er een reactie in je lijf: vluchten of vechten om de spanning op te heffen.’

Natuurlijk kun je het geluid van je mobiel uitzetten en je mail op gezette tijden beantwoorden, maar hoe kunnen we naast deze bekende praktische tips nou het beste omgaan met die toch wel hyperwaakzame staat? Moeten we niet gewoon allemaal een voorbeeld nemen aan mijn broer en vriendin die gewoon reageren wanneer zij willen – ook als dat misschien wel nooit is? Mewe: ‘Als je niet meegaat in die urgency culture en drie dagen wacht met antwoord geven, kunnen mensen wel verontwaardigd reageren. Sommige personen kunnen daarmee omgaan, anderen willen dat liever vermijden. Stel jezelf de vraag: is het echt nodig dat ik nú reageer? Doe dat dan. Zo nee, vraag je dan af: wil ik nu reageren of het liever naast me neerleggen? Als dat laatste het geval is, kun je laten weten dat je erop terugkomt, maar nu heel weinig tijd hebt. Of je kiest

ervoor het helemaal te laten, dan heb je alleen dus wel de kans dat de ander dat niet zo leuk vindt.’

Ontploffte mailbox

Over die ander gesproken: waarom wil die eigenlijk meteen een antwoord? Vinden wij onszelf of onze verzoeken niet te belangrijk? Mewe: ‘We hebben nou eenmaal dat verwachtingspatroon van meteen reageren gecreëerd. Daarnaast hebben we behoefte om gezien en erkend te worden. Dat hebben we altijd al gehad, maar nu weten we dat velen van ons 24/7 online zijn en kunnen we aan de blauwe vinkjes zien dat iemand ons bericht gelezen heeft maar niet reageert. Dan ontstaat er dus irritatie, want dan voelen we ons niet belangrijk. Terwijl je heus wel weet dat de ander druk is of het bericht wel heeft gelezen maar nou net op een onhandig moment.’

Hoe zit dat eigenlijk op werk? Daar voelen we misschien wel nóg meer druk om snel te reageren. Collega’s kunnen anders niet verder, we zijn bang erop afgerekend te worden of we voelen ons überhaupt ongemakkelijk dat we de ander laten wachten. Zo vertelde chef tekst van &C Stephanie me laatst – ik moet inderdaad soms best even op antwoord wachten – dat ze in een eeuwige strijd verwickeld is met haar ontploffte mailbox: ‘Laatst begon ik tegen een vriend die loopbaancoach is weer te klagen over mijn opgestapelde mails. Ik riep dat ik het zo erg vind dat mensen op me wachten en ik mijn mail daarom standaard begin met ‘Excuses voor de vertraging!’ Maar toen zei hij: ‘Je hoeft geen excuses aan te bieden voor het feit dat je druk bent, hè. En je hoeft al helemaal niet meteen te reageren. Mensen kunnen ook een reminder mailen

als ze het te lang vinden duren.’ Er viel meteen een last van m’n schouders. Alsof iemand mij toestemming gaf om meer tijd te nemen. Ik was – voor even – verlost van een schuldgevoel.’ Maar wat nou als je andersom te maken hebt met iemand die ook je reminders negeert terwijl je iets écht moet weten? Mewe stelt dat je er vooral voor moet waken dat je jezelf afhankelijk maakt van de ander. ‘We redeneren: als ik geen antwoord krijg, kan ik niet verder en dat is de schuld van degene die niet reageert. Zo’n gedachte geeft nog meer stress. Slimmer is het om andere manieren te bedenken om toch verder te kunnen, zoals bellen of andere bronnen raadplegen. Bedenk daarnaast – bijvoorbeeld bij het boeken van een vakantie – wanneer je op z’n laatst een antwoord wil en laat het vóór dat moment los. Niet zelden reageert iemand in de tussentijd gewoon. Met deze tips hou je meer regie en neem je verantwoordelijkheid voor je eigen leven. Als het om echt grote dingen gaat, is het zinvol om het er op een ander moment met de desbetreffende persoon over te hebben.’ Andersom kun je natuurlijk óók bespreken dat je gestrest raakt van iemand die meteen antwoord wil, ook als dat op werk gebeurt. Mewe: ‘Breng tijdens een (digitale) werkmeeting eens in of anderen ook last hebben van dat gevoel. Dan zou je bijvoorbeeld met elkaar af kunnen spreken hoe jullie daarmee omgaan, bijvoorbeeld door even laten weten dat je de volgende dag zult reageren. Met het managen van verwachtingen neemt de druk vaak al af.’ ●

Journalist **Mariska Vermeulen (40)** appt haar broer nooit meer nadat hij haar adviseerde: ‘Is er echt haast bij, dan kun je me het beste bellen. Is er brand, dan zou ik voor 112 gaan.’