

Mens en techniek: zoeken naar balans

Weet u welke vraag steeds vaker bij mij naar boven komt? Van welk mensbeeld gaan we uit als we praten over de werkomgeving van de toekomst? Het plaats- en tijdonafhankelijk werken, 24 x 7, het nieuwe werken, ontmoetingskantoren, activiteitgerelateerde werkomgevingen. Het is veelal ingegeven vanuit technieken die dit mogelijk maken met daaroverheen een menselijk sausje. We lijken er vanuit te gaan dat de techniek voor alle soorten mensen de juiste oplossing biedt. Dat baart me zorgen.

Is ons toekomstbeeld niet te veel ingegeven door de technologie? Kijken we niet te eenzijdig? Ons lichaam zoekt vanuit ons biologisch systeem continu naar de balans tussen activiteit en rust. Vanuit elk stelsel dat we in ons lijf hebben zoals de spijsvertering, het zenuwstelsel, het lymfatisch stelsel en het hormoonstelsel bewegen we steeds tussen rust en activiteit. Dat zegt nog niets over ons karakter. De een is extrovert, de andere introvert, een denker of juist een doener. Naast allerlei lichamelijke kenmerken, handelen mensen ook vanuit

karaktereigenschappen. Introverte mensen - ongeveer een kwart van de arbeidspopulatie - gaan anders om met prikkels in de werkomgeving dan extraverte mensen. De vraag is daarbij ook: heb je vooral anderen nodig om te komen tot werkkraft, inspiratie en oplossingen of lukt dat vanuit jezelf? Natuurlijk kun je zeggen dat de techniek alle mensen goed kan ondersteunen. En dat is misschien ook wel zo, maar toch... Ik was laatst bij een lezing van een futurist. Hij schetste een beeld van de werkomgeving, zowel virtueel als met vele technologische snufjes in de werkomgeving zelf. Eén groot visueel spektakel, een soort Alice in Wonderland, je kijkt je ogen uit.

Maar gaat dat wel goed? Uit onderzoek van Ophir, Nass en Wagner blijkt dat mensen hun aandacht verdelen over alle prikkels die ze krijgen aangeboden vanuit de nieuwe mediatechnologie: hoe meer prikkels, hoe minder geconcentreerd op een bepaalde taak. Multitasken is niet ons sterkste punt. En wat te denken van mensen met een handicap of een verstoord informatie- en prikkelverwerking in de hersenen? Bijvoorbeeld ADHD of een vorm van autisme? En wajongers? Sluiten we niet hele groepen mensen uit als we de technische mogelijkheden leidend laten zijn bij het inrichten van de werkomgeving van morgen? Ik ben bang van wel.

Ik zou er daarom voor willen pleiten dat we meer stilstaan bij onze mensbeelden. Van welke mensen gaan we uit als we praten over de nieuwe werkomgevingen? Hoe vinden we balans tussen ons biologisch systeem, onze karaktereigenschappen, het werk dat we moeten doen en alle technologische middelen die ons kunnen ondersteunen, maar die soms ook verstorend kunnen werken? De mogelijkheden van de techniek zijn in principe onbegrensd. Daar tegenover staat de begrensde mens. Snel geïnspireerd en enthousiast maar ook snel afgeleid en (af en toe?) last van *information overload*.

Laten we vooral zoeken naar diversiteit in de werkomgeving. De toekomstige werkomgeving moet meer dan ooit kansen bieden voor iedereen, om op je eigen manier je weg te vinden in de organisatie waartoe je behoort en je bijdrage te leveren aan het gezamenlijke werkproces. En de techniek maakt dat dan wel mogelijk...



Anca Gosselink,
Center for People and Buildings