

Niet vertrouwelijk

Deconnectie of evenwichtige connectie?

Een exploratieve studie rond digitale ontkoppeling bij werknemers

Alice VERLINDEN

Masterproef aangeboden tot het behalen van de graad van
Master in het milieu- & preventiemanagement

Promotor: Elfi Baillien

Academiejaar: 2019–2020

2de examenperiode 2020

Dankwoord

Voor u ligt het resultaat van mijn thesis die ik schreef voor het behalen van de master milieu- en preventiemanagement. Een dankwoord hoort zeker op zijn plaats op het einde van het proces dat het schrijven van zo'n werk inhoudt.

Mijn eerste bedanking gaat naar mijn promotor, Prof. Elfi Baillien, die mij dit boeiende topic bezorgde en altijd even enthousiast is geweest over de vorderingen van het project. Bedankt om mij opnieuw uitstekend begeleid te hebben in dit proces.

Ten tweede wil ik ook mijn onderzoekspartner en klasgenoot, Ward Gillijns, bedanken voor de zeer aangename en vlotte samenwerking tijdens de voorbije maanden.

Mijn laatste dankwoord gaat naar mijn familie: Estelle, Victor, Chloé, en vooral mijn ouders, die mij de mogelijkheid gegeven hebben om mij op zo veel vlakken te ontplooien. Ook mijn vriend, William, wil ik bedanken voor alle steun.

Veel leesplezier!

Alice

DECONNECTIE OF EVENWICHTIGE CONNECTIE?

Een exploratieve studie rond digitale ontkoppeling bij werknemers

Abstract

Informatie- en communicatietechnologieën (ICTs) hebben ons leven substantieel veranderd. In de werkcontext worden ze ingezet om de efficiëntie en effectiviteit te verhogen, maar er is ook een keerzijde aan de medaille: ICTs dragen bij tot het ervaren van technostress. Terwijl de positieve en negatieve gevolgen van ICT-gebruik ondertussen uitvoerig bestudeerd zijn, is er nog maar weinig kennis over het niet-gebruik of de ontkoppeling van ICTs. In deze context zag 'het recht op deconnectie' een aantal jaar geleden het daglicht, wat sommige organisaties aanmoedigde om bepaalde maatregelen rond deconnecting uit te werken. Opvallend genoeg werd dit fenomeen tot op heden nog niet wetenschappelijk geconceptualiseerd en ontbreekt er bijgevolg ook een duidelijke definitie van deconnectie. Deze exploratieve studie verwerft a.d.h.v. semi-gestructureerde interviews met werknemers meer inzicht in wat dit fenomeen precies inhoudt, wat het verband is met technostress en op welke manier het kan bijdragen aan herstel en positieve welzijnsuitkomsten. Op basis hiervan werd deconnectie gedefiniëerd als een toestand waarbij een werknemer ontkoppeld is van werkgerelateerde ICTs met oog op het verbeteren van zijn/haar herstel en algemeen welzijn. Om deze toestand te bekomen worden één of meerdere autonome of gecontroleerde deconnectiemaatregelen geïmplementeerd, die gekenmerkt worden door een specifieke drijfveer (overload of interruptie), een interventiecontext (werksfeer of privésfeer) een inhibitieniveau (partieel of compleet), een tijdsduur (kort of lang) en een interventieniveau (hoofdactiviteit of ondersteunende activiteit). Vervolgonderzoek kan op deze items steunen voor de ontwikkeling van een meetinstrument voor deconnectie.

Sleutelwoorden: deconnecting; informatie- en communicatietechnologieën (ICTs); technostress; coping; boundary theorie; herstel

1 Introductie

De mobiele technologieën en communicatiemiddelen zorgen er sinds een aantal decennia voor dat onze wereld in sneltempo verandert. Nieuwe 'slimme' toepassingen (vb. 'smartphones', 'smart homes') laten ons toe om met één druk op de knop informatie te bekomen, te manipuleren en te verspreiden. In hun privéleven gebruiken mensen informatie- en communicatietechnologieën (ICTs) als een middel om direct te communiceren met anderen (vb. e-mail, instant messaging), om in een meer algemene relatie te staan met de wereld (vb. sociale netwerken, opvolgen van nieuwsberichten) en om het privéleven vlot te organiseren via allerhande apps (vb. thuisbankieren, online shoppen) (Maier, 2014). Het idee hiervan is dat deze technologieën het leven vergemakkelijken en onze levenskwaliteit verbeteren (Grogan, 2012; Salanova, Llorens & Cifre, 2013). Ook in de werkomgeving volgt men deze trend: organisaties investeren massaal in ICTs met oog op het verhogen van productiviteit, effectiviteit en efficiëntie (Brynjolfsson & Hitt, 1996).

Ondanks het initiële enthousiasme die deze technologische innovaties veroorzaakten omwille van de vooruitgang die ze voor de mensen en de organisaties betekenden, worden er vandaag ook heel wat negatieve aspecten mee in verband gebracht. In het midden van de jaren '80 verscheen in de literatuur de term 'technostress', een fenomeen van overspannenheid en negatieve reacties dat waargenomen wordt bij de gebruikers van ICTs (Brod, 1984). Ook interfereert ICT-gebruik in het herstelproces van de werknemers. Veelvuldige studies wezen uit dat het gebruik van ICTs een belangrijke bron kan zijn van psychosociale arbeidsbelasting, wat het welbevinden van de werkende populatie en ook de performantie van de organisaties in gevaar brengt, door indirecte effecten zoals meer absentisme

(Duranova & Ohly, 2016; Brivio et al., 2018). Een studie wijst in dit kader uit dat de gemiddelde kosten van één dag ziekteverzuim voor de werkgever ongeveer 1000 euro per dag bedragen (Securex, 2019).

In het internationale landschap ziet men een nieuw 'recht tot deconnectie' groeien. Wetgevers in meerdere landen zoals Italië, Frankrijk en België eisen dat er in organisaties duidelijke regels vastgelegd worden rond ICT-gebruik buiten het werk. In navolging hiervan proberen sommige organisaties nieuwe beleidsinitiatieven uit om digitale ontkoppeling te stimuleren en zo de negatieve effecten van technologieën te verminderen. Tot op heden werd er echter heel weinig onderzoek gevoerd dat de mogelijke strategieën om te deconnecteren in kaart brengt. Ook ontbreekt er evidentie over de potentiële positieve psychosociale uitkomsten van deze deconnectingstrategieën en meer bepaald over de vermindering van technostress. Aangezien er wordt verwacht dat ICT-gebruik in professionele contexten zeker nog zal toenemen in de toekomst (de Wet & Koekemoer, 2016), heeft onderzoek naar effectieve manieren om te 'deconnecteren' een belangrijke maatschappelijke meerwaarde.

De bedoeling van dit verkennend onderzoek is om meer inzicht te verwerven in dit onderbestudeerde fenomeen. Hierbij focussen we op het perspectief van de werknemer, en proberen we aan de hand van een kwalitatief onderzoek met semi-gestructureerde interviews een eerste antwoord te bieden op verschillende vragen: Welke deconnecting praktijken worden door werknemers uitgetest? Wat heeft hen aangezet om deze praktijken uit te proberen? Welke psychosociale resultaten leveren de uitgeteste strategieën op? Welke factoren zorgen ervoor dat ze belemmerd of juist ondersteund worden in deze initiatieven?

Op basis van een grondige studie van de literatuur, die vertrekt vanuit de beschrijving van het fenomeen 'technostress', worden mogelijke aanleidingen voor deconnecting praktijken geïdentificeerd. Er wordt meer bepaald weergegeven hoe individuen en organisaties technostressoren in de werkomgeving aanpakken, doormiddel van specifieke managementtechnieken. Dit vormt de opstap naar het centrale topic van het werk: 'deconnecting'. We geven weer wat werknemers hieronder verstaan en wat hun interventies m.b.t. dit thema inhouden. Het fenomeen wordt hierbij beschouwd als een actief copingmechanisme van werknemers om met technologieën in de werkomgeving om te gaan. Verder nemen we ook de effecten van deconnectie onder de loep, en meer bepaald de manier waarop dit het herstelproces van de werknemer kan beïnvloeden. Hiernaast geven we weer welke organisatorische factoren, zoals de jobinhoud of de persoonlijke behoeften, de implementatie van de deconnectingstrategieën kunnen beïnvloeden.

Deze conceptverduidelijking en inzichten kunnen als basis gebruikt worden voor verder onderzoek. In een volgende stap kan een meetinstrument voor deconnectie ontwikkeld worden, waarmee er vervolgens diepere kennis kan vergaard worden over het welzijnsbevorderend potentieel van deconnectie voor de werkende populatie. Op deze manier kunnen er in de toekomst ook wetenschappelijk gefundeerde deconnectiepraktijken ontwikkeld worden voor werknemers, die tevens geïntegreerd kunnen worden in het beleid van organisaties.

2 Literatuurstudie

2.1 ICTs: een tweesnijdend mes

ICTs omvatten alle technologische platformen (vb. het internet) en apparaten (vb. computers) die door individuen worden gebruikt om te communiceren en om informatie te verzamelen en te verwerken (Chesley & Johnson, 2010). Dagelijks worden nieuwe hardware- en softwaretechnologieën ontwikkeld die het mogelijk maken om mensen over de hele wereld draadloos met elkaar te verbinden (Imec, 2019).

Op de werkvloer worden de voordelen van ICTs benut voor uiteenlopende doeleinden, met toepassingsmogelijkheden voor elke bedrijfssector. Het organiseren van vergaderingen, het ontwikkelen van nieuwe producten of het opvolgen van een levering: het wordt allemaal versneld en vereenvoudigd via deze technologieën. Om te communiceren kunnen werknemers kiezen uit verschillende soorten kanalen, zoals bijvoorbeeld e-mail, bedrijfseigen sociale media, instant messaging of SMS. Deze berichten kunnen worden geraadpleegd op verschillende 'dragers' die mobiel gebruik mogelijk maken via onder meer smartphones, laptops, tablets en smartwatches. Werknemers krijgen hierdoor te maken met continue communicatiestromen die het werk komen ondersteunen (Kalika, Boukef Charki, & Isaac, 2007).

Hoewel deze belangrijke transformatie omwille van de verschillende voordelen ervan dikwijls gepromoot wordt, is er ook een keerzijde aan de medaille. Heel wat herkenbare situaties illustreren de negatieve ervaringen die kunnen ontstaan bij ICT-gebruik. Voorbeelden zijn een belangrijk document dat verkeerdelijk werd opgeslagen, een ongewenst telefoontje tijdens een vergadering of een wachtwoord dat men zich niet herinnert. Deze situaties doen volgens Ayyagari en collega's (2011) beroep op een combinatie van fysieke, sociale en cognitieve inspanningen van werknemers en kunnen leiden tot een specifieke vorm van stress: technostress (Ragu-Nathan, Tarafdar, Ragu-Nathan & Tu, 2008). De negatieve ervaringen worden ook in verband gebracht met mogelijke gezondheidsproblemen (Barber & Santuzzi, 2015), wat de wetenschappelijke belangstelling voor de uitdagingen die deze trends met zich meebrengen verklaart. ICT-gebruik kan zowel onderzocht worden in de werkgerelateerde als in de persoonlijke context. Dit werk focust hoofdzakelijk op het eerste.

2.1.1 ICTs en het JDR-model

Om het tweezijdig effect van ICTs te plaatsen binnen een theoretisch kader, kan gebruikt gemaakt worden van het Job Demands-Resources Model (JDR-model), ontwikkeld door Demerouti en collega's (2001). Het JDR-model gaat uit van het idee dat men in elk beroep twee groepen van factoren terugvindt, zijnde de taakeisen of *job demands* en de hulpbronnen of *job resources*. Onder taakeisen of te leveren inspanningen vallen bijvoorbeeld werkdruk, rolonduidelijkheden of emotionele belasting. Deze veeleisende aspecten van het werk zorgen voor de aantasting van de energiereserves van de werknemer. Onder hulpbronnen verstaan we o.a. autonomie, sociale steun of constructieve feedback. Deze factoren zijn van belang omdat ze een bron van energie betekenen voor de werknemer. ICTs in de werkcontext kunnen enerzijds zorgen voor bijkomende hulpbronnen (vb. doordat ze meer flexibiliteit of autonomie mogelijk maken), maar kunnen anderzijds ook zorgen voor nieuwe taakeisen (vb. doordat ze het werk intensiever maken) (Ragu-Nathan et al., 2008).

Het JDR-model plaatst het belang van balans tussen de taakeisen en de hulpbronnen centraal, wat noodzakelijk is om op een gezonde wijze aan de eisen te kunnen voldoen. In onevenwichtige situaties kunnen negatieve stressreacties ontstaan. De negatieve aspecten van het werk worden ook wel stressoren genoemd en omvatten alle condities, gebeurtenissen, eisen en stimuli in de werkomgeving die leiden tot stress (Cartwright & Cooper 1997). De literatuur beschrijft verschillende stressoren die specifiek verband houden met ICTs. Deze 'technostressoren' komen later in dit werk aan bod.

2.1.2 ICTs als job resource

Kenmerkend voor ICTs is dat zij het mogelijk maken om plaats- en tijdonafhankelijk te werken (Popma, 2012). Via e-mail, bedrijfsnetwerken of het internet heeft de werknemer op elk ogenblik toegang tot werkgerelateerde informatie- en communicatiebronnen, wat zorgt voor heel wat flexibiliteit met betrekking tot de plaats en het tijdstip waarop werknemers hun werk doen (de Wet & Koekemoer, 2016).

Zo geven deze nieuwe werkpraktijken plaats aan de toenemende ontwikkeling van telewerken. Het percentage werknemers dat minstens één dag per week werkt vanop afstand nam in België tussen 2008 en 2018 toe van 6,6% tot 17% (FOD Mobiliteit en Vervoer, 2018). Deze nieuwe werkvorm impliceert volgens onderzoek dan ook een aantal directe voordelen. Naast een verhoogde productiviteit

(Illegems & Verbeke, 2003; Walrave & Dens, 2003) en concentratie (Konradt et al, 2000), wijst studie ook uit dat telewerk gepaard gaat met een groter gevoel van autonomie (Illegems & Verbeke, 2004; Walrave & Dens, 2003). Volgens Walrave en Dens (2003) kan dit o.a. verklaard worden door de grotere speelruimte in de tijdsindeling en de vertrouwensband met de werkgever die versterkt wordt. Hiernaast wijzen zij ook op de stijgende werkmotivatie die voortvloeit uit telewerk. Een ander aspect is de werk-privé balans die er dankzij telewerk op vooruit gaat (Walrave & Dens, 2003). De flexibiliteit van het werk maakt het mogelijk om in te spelen op fluctuerende werkritmes en onverwachte gebeurtenissen die zowel op de werkvloer als in de privésfeer kunnen plaatsvinden (Walrave & De Bie, 2005). Bovendien wordt telewerk gezien als een goede oplossing om de groeiende mobiliteitsproblemen tegemoet te komen (FOD Mobiliteit en Vervoer, 2018). Men kan dus voordelen van werkgerelateerd ICT-gebruik opsommen voor zowel werknemers, werkgevers als voor de maatschappij in haar geheel.

Een bijkomend voordeel van ICTs is de toegenomen communicatie efficiëntie. Zo bevestigt empirisch onderzoek dat ICT-gebruikers een groter gevoel van competentie en controle ervaren (Cavazotte, Lemens & Villadsen, 2014; Chesley, 2010; Jarvenpaa & Lang, 2005; Matusik & Mickel, 2011). Ook zorgen de communicatietechnologieën voor meer betrokkenheid (Ten Brummelhuis, Halbesleben & Prahbu, 2012), meer job tevredenheid (Dia, Zimmerman & Boswell, 2012) en meer job effectiviteit (Chesley, 2010).

2.1.3 ICTs als job demand

De bijkomende *job demands* of taakeisen die gelinkt zijn aan het gebruik van ICTs worden door Chesley (2014) in verband gebracht met twee centrale kenmerken: de werkextensie (d.i. het werken buiten de werkuren) (Chesley, 2005) en werkintensivering (d.i. het overstijgen van de werkeisen t.o.v. de werkhulpbronnen) (Maume & Purcell, 2007; Green, 2004).

Werkextensie. Wanneer een organisatie ervoor kiest om een plaats te geven aan ICTs binnen haar jobs, wordt het mogelijk om tijds- en plaatsonafhankelijk te werken. Waar dit diverse voordelen heeft, is een belangrijk risico de mogelijke vervaging van de fysieke en temporele scheiding – of ‘*boundary*’ - tussen werk en niet-werk (Tietze & Musson, 2002). De fysieke grens vervaagt omdat mobiele technologieën het mogelijk maken om te werken vanuit andere locaties (vb. thuis). De temporele grens wordt doordringbaar omdat het werk niet meer gebonden is aan ‘normale’ werkuren (vb. een 9-to-5 schema) (Towers, Duxbury, Higgins & Thomas, 2006). Hierbij voelen werknemers de nood om ook na de werkuren snel op elektronische berichten te antwoorden, waardoor werkstress ook vanop afstand ervaren wordt (Barber & Santuzzi, 2015).

Werkintensivering. Omwille van ICT-gerelateerde praktijken in organisaties wordt de job intensiever (Chesley, 2014). Werknemers moeten sinds de opmars van ICTs het hoofd bieden aan meer stressvolle en energierovende situaties. Ten eerste brengen ICTs nieuwe normen voor interactie tot stand (Chesley, 2014), waarbij er van werknemers verwacht wordt dat ze binnen steeds kortere termijnen antwoorden op e-mails en berichten, wat het werktempo verhoogt. Een onderzoek (Barley et al., 2011) wees bijvoorbeeld uit dat snel antwoordende werknemers gewaardeerd werden terwijl minder reactieve werknemers eerder te maken hadden met negatieve reacties of zelfs sancties vanuit de organisatie. Ten tweede dragen ICTs ook bij tot een toename van onderbrekingen, bijvoorbeeld door het aanhoudend binnenstromen van e-mails (Wajcman & Rose, 2011). Ten derde wordt het gebruik van technologieën in verband gebracht met meer multitasking, d.i. het uitvoeren van meerdere taken tegelijk (Gonzalez & Mark, 2004). Werknemers worden immers blootgesteld aan verschillende simultane berichten en informatiestromen, wat grotere uitputting tot gevolg heeft. Deze overvloed aan informatie kan niet meer effectief en efficiënt beheerd worden waardoor werknemers de neiging hebben om meerdere taken tegelijk uit te voeren (Gonzalez & Mark, 2004; Su & Mark, 2008).

Naast de eigenlijke veranderingen op microniveau, zien we dat onze competitieve economie organisaties stimuleert om aanhoudend te investeren in de recentste technologieën. Hardware en software worden continu geactualiseerd, wat vraagt om permanente aanpassing van werknemers aan

de veranderende werkomgeving. Op deze manier kan er een kloof ontstaan tussen de vereiste en de werkelijke kennis van werknemers om de nieuwe tools en technieken te beheersen (Ragu-Nathan, 2008).

2.2 Technostress

Wetenschappers kaarten aan dat het gebruik van ICTs in organisaties heeft geleid tot herdefiniëring van bestaande organisatiestructuren (Ragu-Nathan et al., 2008). Werknemers bevinden zich in een continu veranderende, complexere en uitdagendere omgeving die om veel aanpassing vraagt (Tarafdar, Tu & Ragu-Nathan, 2010). Het aanwenden van nieuwe technologieën kan interfereren met de bestaande werkgewoontes, de cultuur en de gevestigde waarden van de organisatie (Wajcman & Rose, 2011; Tarafdar, Tu & Ragu-Nathan, 2011). Dit kan uitmonden in gevoelens van frustratie en een specifieke vorm van stress: technostress (Brod, 1984), wat simpelweg wordt gedefinieerd als *'het ervaren van stress door individuen door het gebruik van ICTs'* (Ragu-Nathan et al., 2008, p. 418).

2.2.1 Technostressoren

In de vorige delen zagen we dat het gebruik van ICTs op de werkvloer bijdraagt bij tot het ontstaan van een aantal belangrijke nieuwe werkkenmerken. Samenvattend kan men de onderverdeling maken tussen vijf verschillende *'technostress creators'* of technostressoren (Ragu-Nathan et al., 2008). (1) *Techno-indringing (techno-invasion)* verwijst naar de toestand van permanente connectiviteit die ICTs met zich meebrengen, waardoor vervaging van de grens tussen werk- en privéleven optreedt (Tarafdar et al., 2007). (2) *Techno-overbelasting (techno-overload)* beschrijft de situatie waarin werknemers gedwongen worden om meer en sneller te werken door de introductie van nieuwe technologieën (Tu, Wang, & Shu, 2005). (3) *Techno-complexiteit (techno-complexity)* heeft te maken met de complexiteit van ICTs die de werknemer dwingt om continu nieuwe kennis en vaardigheden op te doen om deze te begrijpen (Ragu-Nathan et al., 2008). (4) *Techno-werkonzekerheid (techno-insecurity)* heeft te maken met de indruk die werknemers hebben dat hun jobzekerheid wordt bedreigd. Ze vrezen dat ze vervangen zullen worden door geschiktere werknemers, of door ICTs zelf (Tu, Wang & Shu, 2005). (5) *Techno-onzekerheid (techno-uncertainty)* verwijst naar de snelle updates van ICTs die de werknemer dwingen om zich continu aan te passen aan nieuwe technologieën vooraleer de vorige technologieën onder de knie zijn (Ragu-Nathan et al., 2008).

Door de aanwezige technostressoren toe te voegen aan de *'demands'* zijde van het Job Demands-Resources model, kan verklaard worden hoe ICTs de besproken balans kunnen verstoren, en dus mogelijks bijdragen tot het energievretend proces dat optreedt bij de werknemer (Maier, 2014; Salanova et al., 2014).

2.2.2 Gevolgen van technostress

Deze technostressoren zorgen voor negatieve uitkomsten voor zowel werknemers als de organisatie in haar geheel. Op niveau van het individu worden zowel psychosociale (Tarafdar et al., 2010; O'Driscoll, Brough, Timms & Sawang, 2010) als fysieke gevolgen (Shah, Reddy, & Hegde, 1999) waargenomen. De psychosociale uitkomsten zijn cognitieve reacties (vb. concentratieproblemen), emotionele reacties (vb. prikkelbaarheid, agressiviteit) en gedragsmatige reacties (vb. overuren werken, absentieïsme) (Watson, Goh & Sawang, 2011). Deze zijn een gevolg op de werkextensie en de werkintensivering die plaatsvinden bij ICT-gebruik (Chesley, 2014).

Gevolgen van werkextensie. Een belangrijk gegeven is dat een individu naast de rol van werknemer ook andere rollen vervult. Zo kan een werknemer ook partner, ouder, zoon, vriend of lid van een gemeenschap zijn; rollen die elk op hun beurt tijd en energie vergen (Towers et al., 2006). Hoewel de plaats- en tijdsafhankelijkheid een flexibelere inrichting van het werk en het familieleven mogelijk

maakt (Daniels, Lamond & Standen, 2001), kunnen leidinggevend en collega's hierdoor ook hogere beschikbaarheid van de werknemer verwachten, ook buiten de reguliere werkuren. Hierdoor kunnen de verschillende rollen interfereren (Chesley, 2014) en wordt de work-life balance, oftewel 'de relatieve perceptie die een individu heeft van de relatie tussen het werk en het privéleven' (Nam, 2014), in gevaar gebracht. In deze context kan ook een andere dimensie van technostress aangehaald worden, namelijk de verslaving aan technologieën (Salanova et al., 2013). Dit ontstaat bij personen die er niet in slagen om de verbinding met werkgerelateerde ICTs te verbreken buiten het werk. Techno-verslaving leidt tot herkenbare gedragsveranderingen zoals de nood om te anticiperen op binnenkomende berichten, door de computer of smartphone constant in de gaten te houden, of door negatieve reacties en irritatie wanneer de toegang tot ICTs verbroken wordt. In deze gevallen is het moeilijk voor werknemers om het werk los te laten buiten de werkuren. Dit fenomeen wordt daarom ook in verband gebracht met workaholism, de verslaving aan het werk (Schaufeli, 2008).

Gevolgen van werkintensivering. Anderzijds bevestigt onderzoek (Chesley, 2014) dat de intensivering van het werk leidt tot hogere *work strain*¹, in deze context ook wel *techno-strain* genoemd (Salanova et al., 2013). De onvoorspelbaarheid van de werkonderbrekingen die ICTs met zich meebrengen leidt tot het ervaren van minder controle over het werk (Jett and George, 2003). Daarnaast kunnen binnenkomende berichten ten alle tijd nieuwe opdrachten inhouden, wat de werklust verhoogt (Barley, Meyerson & Grodal, 2011). De blootstelling aan grote hoeveelheden informatie kan ook leiden tot vermoeidheid en uitputting (Salanova et al., 2013). ICT-gebruik verhoogt gevoelens van frustraties, nervositeit, onzekerheid en hulpeloosheid (Tarafdar et al., 2007). Tegenover complexe technologieën kan zelfs een vorm van verwerping of technofobie ontstaan (Heinssen, Glass & Knight, 1987): '*an anxiety relative to current or future interactions with computers or computer-related technology*' (Rosen & Weil, 1995, p.96). Het niet beheersen van het technologische jargon, het missen van technische vaardigheden, maar ook de angst om technologische problemen te ondervinden bij ICT-gebruik kunnen zorgen voor negatieve houdingen ten aanzien van ICTs (Tarafdar et al., 2010).

Ook op organisatieniveau kunnen deze contraproductieve gevolgen tot uiting komen (Soylu & Campbell, 2012). De veranderende werkcontext zorgt voor werkoverbelasting en frustraties, waardoor de werknemers overspannen, gedemotiveerd en ontevreden raken (Ragu-Nathan et al., 2008; Tarafdar et al., 2011). Het slecht beheren van de technostressoren kan leiden tot een vermindering van de productiviteit (Weil & Rosen, 1999), lagere jobtevredenheid, weinig betrokkenheid en weinig innovatie (Tarafdar et al., 2007; Ragu-Nathan et al., 2008). Een hoger niveau van gespannenheid kan algemeen ook zorgen voor contraproductief gedrag zoals agressie, conflicten en een onaangenaam sociaal klimaat of een slechte werksfeer. Meer verloop of werkverzuim kunnen hier ook op volgen (Barling, Kelloway & Frone, 2005).

2.3 Technostress management

Technostress weerspiegelt een gebrek aan psychosociale veiligheidscultuur, wat het welzijn van individuen maar ook de performantie van groepen op het spel zet (Brivio et al., 2018). De uitdagingen die de moderne arbeidscondities met zich meebrengen, vergroten dan ook de vraag naar manieren om hier het hoofd aan te bieden (Tarafdar et al., 2007). Stress management interventies zijn programma's of activiteiten die de werkgerelateerde stressoren aanpakken, of de negatieve effecten die zij teweeg brengen verminderen. Ze kunnen enerzijds plaatsvinden op individueel niveau, waarbij werknemers geholpen worden om de negatieve effecten van stress op hun welzijn en gezondheid zelf te reduceren. Dit kan bijvoorbeeld door het trainen van persoonlijke vaardigheden of copingstrategieën (Ivancevich et al., 1990). Anderzijds kan dat op organisatieniveau, waarbij een reeks maatregelen getroffen wordt

¹ Work strain of job strain verwijst naar een situatie waarin men hoge werkeisen en een laag controleniveau ervaart, zoals beschreven in het Job Demands-Control model van Karasek (1979). Dit kan resulteren in een vorm van psychosociaal onwelzijn of stress.

die zich richt tot de grotere werknemersgroep (DeFrank & Cooper, 1987; Ivancevich, Matteson, Freedman, & Phillips, 1990).

2.3.1 Technostress managementtechnieken

De huidige inzichten in het fenomeen technostress benadrukken vooral het causale verband tussen techno-stressoren en de ervaring van technostress: hoe meer techno-overload er is, hoe meer strain er optreedt bij het individu (Ragu-Nathan et al., 2008). Hierbij is het ook van belang om voldoende ruimte te laten aan de studie van modererende effecten in deze stressor-strain relatie, en de rol van adaptatie aan moderne technologieën (Jauréguiberry, 2019). In hun conceptueel model beschrijven Ragu-Nathan en collega's (2008) verschillende van deze modererende factoren oftewel '*technostress inhibitors*' die negatieve stressuitkomsten helpen reduceren.

Ten eerste wordt de mogelijke impact van betere '*computer literacy*' (Tu et al., 2005; Sahin & Coklar, 2009) aangehaald. Organisaties kunnen concreet regelmatige trainingsprogramma's organiseren met de bedoeling de kennis en het begrip van ICTs te verbreden, wat de negatieve uitkomsten van technostress (gedeeltelijk) wegneemt. Een tweede factor is het voorzien van voldoende technische ondersteuning. In een context van snel veranderende technologieën en continue updates, kan de fysieke aanwezigheid van IT-medewerkers die de werknemers kunnen begeleiden, voor geruststelling zorgen (Clark & Kalin 1996). Daarnaast kunnen er bijvoorbeeld ook demonstraties georganiseerd worden vooraleer nieuwe toepassingen in gebruik worden gesteld, of kan er gezorgd worden voor een lagere werklast tijdens introductieperiodes van nieuwe ICTs, om zo een geleidelijke en vlotte aanpassing mogelijk te maken (Brod, 1984). Ten derde kan de betrokkenheid van werknemers tijdens de ontwikkeling en implementatie van nieuwe systemen en toepassingen ook zorgen voor minder technostress. Betrokkenheid zorgt voor gemakkelijkere aanvaarding, vlottere adaptatie en minder stressvolle gebruikservaringen (Clark & Kalin 1996). Ook een betere communicatie over de voordelen en opportuniteiten die deze nieuwe programma's met zich meebrengen zal de angst voor ICT-gebruik verlagen (Parsons et al. 1991). Zo bestaat er evidentie voor het feit dat, indien een werknemer gelooft in het nut en de voordelen van een ICT-toepassing, zijn mentale stress hierdoor zal verminderen (Harahap & Effiyanti, 2015). De betrokkenheid en ondersteuning vanuit het topmanagement zou het waargenomen nut ook positief beïnvloeden (Lewis, Agarwal, & Sambamurthy, 2003).

Daarnaast vinden we ook onderzoek dat specifiek is toegespitst op managementtechnieken voor email overload (McMurtry, 2014). Hierbij worden gedragsmatige interventies (vb. strategieën met betrekking tot de frequentie waarop men de mailbox opent), organisatorische interventies (vb. invoeren van een emailbeleid) en technologische interventies (vb. de mogelijkheid om e-mails te ordenen naargelang de persoonlijke voorrang) onder de loep genomen om het toenemende volume aan berichten in de mailboxen te beheren. In onze studie kunnen gelijkaardige interventies verwacht worden, maar kijkt men naar ICTs in een ruimere zin.

In feite kunnen de stress management interventies telkens gelinkt worden aan specifieke technostressoren. Door werknemers betere kennis en inzicht te geven over de werking van ICTs, kan men bijvoorbeeld een oplossing vinden voor de techno-complexiteit van sommige toepassingen. Anderzijds kan betrokkenheid ervoor zorgen dat werknemers zich beter opgevolgd voelen door leidinggevenden in hun aanpassing aan nieuwe technologieën, waardoor techno-(werk)onzekerheid verminderd wordt. Een belangrijk aspect in kader van onze studie, is om voor de verschillende deconnectietechnieken die men zal inventariseren ook na te gaan op welke technostressoren zij inspelen.

2.3.2 Herstel en coping in de moderne context

2.3.2.1 Coping

Onderzoek stoelt doorgaans op het idee dat een goede aanpassing van het individu aan de technologie noodzakelijk is om stressreacties te voorkomen. Een van de eerste definities van technostress beschrijft het dan ook als *'a modern disease of adaptation caused by an inability to cope with new computer technologies in a healthy manner'* (Brod, 1984, p. 16). In deze context van digitalisering, wijst de literatuur op de overgang naar een zelfregulerende samenleving, waarin van individuen wordt verwacht dat ze zelf verantwoordelijkheid nemen om de balans te bewaren tussen de voordelen en nadelen van de nieuwe technologieën (Syvertsen & Enli, 2019). Dit impliceert, zoals in bovenstaande definitie wordt aangehaald, het belang van goede adaptatie.

Men spreekt ook wel over *'coping'*, of de adaptieve inspanningen die een persoon maakt wanneer versturende gebeurtenissen - zoals de introductie van ICTs op de werkvloer - optreden in zijn omgeving (Beaudry & Pinsonneault, 2005). De arbeidspsychologie bestudeert al decennialang de mentale processen die zich voordoen bij werknemers in veranderende werkomgevingen (Lazarus, 1966). In de werkcontext zijn deze inspanningen een natuurlijke reactie op situaties waarbij de werkeisen de hulpbronnen overtreffen (Lazarus & Folkman, 1984). Coping omvat twee mentale oefeningen, namelijk de subjectieve interpretatie van de omgeving, gevolgd door de eigenlijke reactie hierop. Sommige individuen passen een *probleemgerichte* copingstrategie toe, terwijl anderen een *emotiegerichte* strategie hanteren. De eerste is een actieve strategie waarbij het individu direct ingrijpt op de omgeving waarin hij of zij zich bevindt, door bijvoorbeeld nieuwe vaardigheden te leren of steun te zoeken. Bij de toepassing van de tweede, passieve strategie blijft de omgeving ongewijzigd, maar past het individu haar eigen perceptie van de situatie aan, door bijvoorbeeld de gevolgen van een situatie te minimaliseren (Lazarus & Folkman, 1984). Een belangrijk gegeven is dat de copingstrategieën bewust toegepast kunnen worden. Bepaalde van deze vaardigheden kunnen dan ook geoefend worden (vb. a.d.h.v. speciale trainingen) om zo te komen tot een meer effectieve stressbeheersing.

2.3.2.2 Herstel

Een ander cruciaal element in de literatuur over werkstress, is het belang van herstel of *'recovery'*. De verschillende werkeisen waaraan werknemers moeten voldoen vergen fysieke en – kenmerkend voor de huidige kenniseconomie - cognitieve inspanningen. Deze leiden tot het ervaren van vermoeidheid, een toestand van stemmings- of motivatieverandering die ook gepaard gaat met meetbare fysiologische veranderingen zoals een verhoogde hartslag, bloeddruk of afscheiding van adrenaline (Meijman, 1991). Deze verschijnselen kunnen worden omgekeerd dankzij herstel, het proces waarbij de functionele systemen herleid worden naar hun basisniveau (Meijman & Mulder, 1998; De Jonge, Zijlstra & Sluiter, 2010). Dit proces vindt normaal gezien spontaan plaats, op voorwaarde dat de hersteltijd van de werknemer lang genoeg is. Volgens het Effort-Recovery Model (Meijman & Mulder, 1998) is deze herstelduur een belangrijk element. Wordt de werknemer immers opnieuw geconfronteerd met veeleisende situaties vooraleer het herstelproces volledig doorlopen is, dan zal dit leiden tot opstapelende negatieve reacties. De psychische en fysiologische systemen worden dan overbelast, wat het nog moeilijker maakt voor het lichaam om te recupereren, en dit terwijl de behoefte aan herstel juist toeneemt (Sonnentag & Zijlstra, 2006; Van Veldhoven & Sluiter, 2010).

Sonnentag & Fritz (2007) onderscheiden in die context vier *recovery experiences* of manieren om herstel te realiseren.

1. *Relaxatie* is een toestand van lage activatie en positief affect. Verschillende activiteiten zoals spierrelaxatie, meditatie of andere activiteiten maken ontspanning mogelijk.
2. *Psychological detachment* of psychologische onthechting is het nemen van psychologische afstand van de werksituatie. Dit betekent dat de werkgerelateerde activiteiten opzijgeschoven worden, waardoor de werknemer er mentaal niet meer mee bezig is.
3. *Controle* over de vrije tijd gaat over de mate waarin een individu de keuze heeft over de manier waarop zijn vrije tijd wordt ingevuld.

4. *Mastery experiences* of het ervaren van meesterschap over activiteiten in andere domeinen dan het werk, helpt de werknemer om nieuwe interne hulpbronnen op te bouwen door middel van nieuwe vaardigheden en competenties. Dit kan bijvoorbeeld door een hobby te ontplooiën of zich in te zetten in andere persoonlijke projecten.

Deze verschillende herstelactiviteiten worden beschouwd als belangrijke manieren om met stress te 'copen', d.i. door enerzijds de werkstressoren naast zich te leggen en door anderzijds de interne hulpbronnen aan te vullen (Sonnentag & Fritz, 2007).

Onderzoek (Barber et al., 2019) benadrukt het gevaar van interferentie van ICTs in dit herstelproces. Twee eerder besproken kenmerken van ICT-gebruik hebben hiermee te maken, namelijk werkextensie en werkintensivering. Ten eerste bestaat er evidentie voor het feit dat werkintensivering (vb. frequentere onderbrekingen en meer multitasking tijdens het werk) zorgt voor een hogere nood aan herstel (Åkerstedt et al., 2002). Ten tweede is de werknemer sinds het invoeren van ICTs niet meer afhankelijk van een specifieke locatie of een specifiek uurrooster om te kunnen werken, wat plaats maakt voor werkextensie. De vervaging van de scheiding tussen werk en niet-werk (Towers et al., 2006), betekent ook de vervaging van de scheiding tussen werktijd en hersteltijd. Hierdoor wordt de kwaliteit van herstel aangetast (de Jonge et al., 2010). Boven op deze bijkomende werkeisen of stressoren die ICTs creëren, maken zij dus ook de beheersing van de bestaande werkstressoren moeilijker, door het herstelproces te verhinderen. Zo zal een werknemer die al last heeft van een te hoge werkdruk moeilijker kunnen recupereren na het werk omwille van het intrusieve karakter van ICTs. Deze maken het immers moeilijker om de werkstressoren binnen de werksfeer te houden, en dit terwijl herstel pas mogelijk is wanneer deze werkeisen verdwijnen of ten minste afnemen (Meijman & Mulder, 1988).

2.4 Deconnectie

In een context van continue connectiviteit en informatieoverlast, wekt 'deconnecting' maatschappelijke belangstelling op. Men stelt bij individuen het verlangen vast naar meer gecontroleerde ICT-ervaringen, zowel op persoonlijk als op professioneel vlak. Deconnecting, letterlijk te vertalen als 'ontkoppeling', is een reactie op de negatieve invloeden van ICTs en meer bepaald op de permanente connectiviteit die eruit volgt. Het reflecteert het verlangen van mensen om weerstand te kunnen bieden aan de tijdsdruk en het controleverlies die technologieën teweegbrengen (Jauréguiberry, 2019). Mensen gaan op zoek naar manieren om hun eigen connectiviteit beter te beheersen. Op institutioneel vlak vertaalt dit zich in de opkomende deconnectiewetten voor werknemers, die in organisaties vorm krijgen via beleidsinitiatieven.

2.4.1 Het 'Recht op Deconnectie'

De Franse wetgeving is de pionier op vlak van deconnecting. In een onderzoek (Eléas, 2016) bij een representatieve steekproef van de Franse actieve bevolking werd vastgesteld dat meer dan een derde van de werknemers gebruik maakte van werkgerelateerde ICTs na de werkuren, wat zelfs tot meer dan 60% opliep voor bepaalde functies. Anderzijds waren de verwachtingen ten aanzien van organisaties hoog: 62% van de werknemers, en 76% van de jongerencategorie (15-24 jaar) vond dat er regels moesten vastgelegd worden rond ICT-gebruik buiten het werk. Dit terwijl er maar in een vijfde van de onderzochte ondernemingen regels bestonden. Sinds 1 januari 2017 is in Frankrijk de 'El Khomri wet'² van toepassing. Deze omarmt onder meer het 'Recht op Deconnectie' en is het symbool voor wat beschouwd wordt als een nieuw mensenrecht. Concreet verplicht de wet organisaties vanaf 50 werknemers om een beleid te ontwikkelen om het werkgerelateerde ICT-gebruik buiten de werkuren te verminderen. Ook in andere landen, zoals Italië, Spanje en Canada, wordt dit nieuwe recht in

² LOI n° 2016-1088 du 8 août 2016 relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels

aangepaste vormen geïntegreerd in de wetgeving. In België spreekt men nog niet over het 'recht' tot deconnectie, maar geldt wel de 'Relancewet'³ die streeft naar het beter respecteren van de rusttijd en vakantiedagen van de werknemer, om zo de werk-leven verhouding in balans te houden. Werkgevers worden aangespoord om via overleg duidelijke afspraken te maken over de (on)bereikbaarheid van werknemers na de werkuren.

Gemeenschappelijk aan deze wetten is dat er niet gespecificeerd wordt hoe dit nieuwe recht op deconnecteren precies moet worden ingevuld. Dit geeft ruimte aan organisaties om zelf te experimenteren met maatregelen. Door deze juridische evoluties, maar ook door de toenemende bewustwording bij managers dat intensief ICT-gebruik de psychosociale risico's verhoogt (Carayol et al., 2013), testen bedrijven verschillende initiatieven uit. Zo moedigen bepaalde organisaties hun werknemers aan om het gebruik van de mailbox na de werkuren te verminderen, of voeren ze collectieve arbeidsovereenkomsten in waarin duidelijkheid wordt geschept over verwachtingen rond digitale beschikbaarheid van werknemers na de werkuren (vb. KBC). Sommige organisaties proberen initiatieven uit die gedragsveranderingen beogen: in sommige Amerikaanse bedrijven worden leidinggevenden op 'digital detox' stage gestuurd, of worden er e-mailvrije dagen ingelast (vb. Intel, Nestlé, Sodexo) (Prost & Zouinar, 2015). Andere interventies berusten op opgelegde (technische) aanpassingen, zoals het verbieden van de toegang van werknemers tot hun mailpostvak na de werkuren. De Duitse supermarktketen Lidl lanceerde bijvoorbeeld een programma dat de inkomende e-mails van werknemers tussen 18.00u en 9.00u blokkeert, om zo de invasie van het werk in het privéleven te vermijden. Bij het bedrijf Daimler worden de mailboxen van de werknemers geblokkeerd tijdens vakantieperiodes en nog meer: alle binnenkomende e-mails in die periodes worden permanent verwijderd.

Tot op heden bestaat er echter weinig zekerheid over de effecten die deze *ad hoc* initiatieven werkelijk teweegbrengen, noch over de mate waarin ze de permanente connectiviteitsproblematiek oplossen (Prost & Zouinar, 2015). Bovendien stelt men vast dat deze organisatorische initiatieven toch nog zeer marginaal blijven. Studie (Carayol et al., 2013) wijst uit dat HR-management zich niet verantwoordelijk voelt voor het probleem van hyperconnectiviteit buiten de werkuren, maar dit integendeel toeschrijft aan de werknemer die vrijwillig kiest hoe hij zijn tijd dan besteedt. Bovendien kunnen deconnectiepraktijken in de huidige 24 uurseconomie gezien worden als een competitief nadeel door het management, dat deze praktijken bijgevolg niet aanmoedigt (Marciano, 2018).

2.4.2 Individuele deconnectie initiatieven

Hoewel een juiste definitie van deconnectie ontbreekt, kan er op basis van huidige literatuur toch een omschrijving van gegeven worden. Jauréguiberry (2014) verwijst bijvoorbeeld naar een manier om te ontsnappen aan het dringende of ongewenste karakter van de constante informatie- en communicatiestromen, die zorgen voor een gevoel van overweldiging. Bovendien kwam de laatste jaren heel wat populaire literatuur rond 'digital detox' op (vb. Zahariades, 2016; Price, 2018), met allerlei concrete tips voor een gezondere omgang met moderne technologieën. De wetenschappelijke literatuur boog zich recentelijk ook over dit topic, en omschrijft het als '*a periodic disconnection from social or online media, or strategies to reduce digital media involvement*' (Syvertsen & Enli, 2019, p. 1).

Hoewel dit fenomeen dus eerder de persoonlijke (i.p.v. werkgerelateerde) media en technologieën betreft, is hier ook in professionele contexten sprake van (Jauréguiberry, 2019). De definitie van digital detox geeft aan dat mensen op zoek zijn naar strategieën om hun gebruik van bepaalde technologieën aan te passen en te verminderen. Dit blijkt ook uit de resultaten van de Digimeter (Imec, 2018), een jaarlijkse survey rond het ICT-gebruik van Vlamingen. Deze wijst uit dat 91% van de Vlamingen minstens één regeltje gebruikt om hun smartphonegebruik te controleren. Concrete acties zijn het uitzetten van het toestel tijdens een gesprek of voor het slapengaan, het uitschakelen van de notificaties

³ Wet van 26 maart 2018 betreffende de versterking van de economische groei en de sociale cohesie, Belgisch Staatsblad 30 maart 2018, tweede editie

voor binnenkomende berichten of het bewust verwijderen van bepaalde applicaties. Deze 'kleine deconnecties' vertegenwoordigen volgens Jauréguiberry (2014) wel de meerderheid van wat men onder deconnectie mag verstaan.

Het gaat hier dus niet om een radicale of definitieve verwerping van ICTs, maar wel om een poging van individuen om hun gebruik op een actieve manier te beheren. Men kan dus ook wel spreken van een actieve vorm van coping, waarbij, in navolging van wat hiervoor werd uitgelegd, het individu de technostressoren in zijn of haar omgeving probeert te controleren. Deze bewuste reactie is dikwijls het resultaat van geaccumuleerde overlast door ICTs (Prost & Zouinar, 2015), en heeft te maken met het gevoel dat meer stressoren de persoon in een 'rode zone'⁴ zullen duwen. Het vormt hier een aanpassingsstrategie op.

2.4.3 Deconnecteren van de werkcontext

Deze studie laat deconnectering van ICTs in een persoonlijke context buiten beschouwing (vb. een pauze nemen van sociale media; Stieger & Lewetz, 2018; Schoenebeck, 2014), en focust op deconnectie in werkgerelateerde contexten. De bestaande wetenschappelijke studies hierrond zijn beperkt en staan bovendien los van elkaar, waardoor er tot op heden nog geen eenduidige conceptualisering van werkgerelateerde deconnectie werd ontwikkeld. Uit de bestaande literatuur kunnen wel al een aantal kenmerken worden afgeleid die kunnen bijdragen tot een beter begrip van wat deconnectie precies inhoudt. Uit het voorgaande nemen we alvast mee dat deconnectie betrekking heeft op praktijken om het ICT-gebruik actief te controleren (Jauréguiberry, 2014).

2.4.3.1 Technostress en deconnectie

De introductie van ICTs op de werkvloer zorgde voor heel wat veranderingen in de werkomgeving, die alsmear uitdagender wordt omwille van de werkintensivering (vb. onderbrekingen, multitasking) en werkextensie (vb. overlopen van het werk in de privésfeer) die ze tot stand brengen (Chesley, 2014). Verschillende reeds besproken technostressoren (Sonnentag, 2007) liggen aan de oorsprong van de ervaren technostress bij werknemers, namelijk (1) techno-complexiteit, (2) techno-overload, (3) techno-invasie, (4) techno-onzekerheid en (5) techno-werkonzekerheid. Echter, heel weinig onderzoek bracht deze technostressoren tot op heden in verband met het toepassen van deconnectiestrategieën⁵. Daarom gaat men in dit onderzoek na welke technostressoren werknemers ervaren, en welke van deze stressoren de werknemers aanzetten tot het toepassen van deconnectiestrategieën. Men gaat uit van het idee dat de werknemer zich via deconnecting, een actieve copingsstrategie, probeert aan te passen aan de technostressoren in zijn werkomgeving. De bedoeling is om na te gaan op welke omgevingsstressors de werknemer juist inspeelt door het toepassen van de interventie.

2.4.3.2 Boundary management en de invloed op deconnectie

Een tweede belangrijk element komt voort uit de '*boundary theory*', een theorie die stelt dat individuen fysieke en psychologische grenzen bouwen tussen hun verschillende levensdomeinen (Nippert-Eng,

⁴ Vrijwillige deconnectie mag niet verward worden met wat beschreven wordt als 'deconnectie als vluchtweg', een extremere vorm ervan. Situaties van cognitieve overlast waarbij bepaalde persoonlijke grenzen worden overschreden, kunnen leiden tot een crisis met totale deconnectie tot gevolg. Het gaat hier niet meer om een vrijwillige poging om de communicatie- of informatiestromen te beheren, maar om een ongecontroleerde en automatische daad van zelfbescherming. Dit is waarneembaar bij individuen die in burn-out vallen. Alle persoonlijke hulpbronnen zijn dan opgebruikt, de 'rode zone' is bereikt, en de persoon blijft helemaal beroofd van energie achter. Het beantwoorden van binnenstromende e-mails of telefoontjes is niet meer mogelijk, en het individu zondert zich radicaal af van ICTs (Jauréguiberry, 2019).

⁵ Spira en Burke voerden in 2009 een studie uit in het bedrijf Intel rond de informatie-overload problematiek. Hier werd een programma gelanceerd waarbij de werknemers gedurende één dag per week (tussen 8 uur 's ochtends en 12 uur 's middags) geen e-mails, chatberichten of telefoonoproepen kregen. Dankzij deze organisatorische maatregelen gaf 45% van de deelnemers aan een positief effect te ervaren op het vermogen om concentratie-intensief werk te verrichten. Deze studie had dus zeer specifiek betrekking op de stressor 'informatie-overload' (d.i. vergelijkbaar met techno-overload).

1996). ICT-gebruik maakt plaats voor werkextensie, waarbij de grens tussen de werksfeer en de privé sfeer doordringbaar wordt. Afhankelijk van de persoonlijke voorkeur voor segmentatie (d.i. de scheiding tussen werk en privéleven) of integratie (d.i. overloop van werk in privéleven en omgekeerd), zal een werknemer minder of meer doordringbare grenzen creëren rond deze domeinen (Kreiner, 2006). De bedoeling van deze studie is om te bestuderen op welke manier deze voorkeuren worden weerspiegeld in hun ICT-gebruik en deconnectie interventies.

Er kan verondersteld worden dat werknemers met een hoge voorkeur voor segmentatie de gewoonte zullen ontwikkelen om werkgerelateerde ICTs (vb. bedrijfsgerelateerde sociale media) na de werkuren uit te schakelen, wat ook gesuggereerd wordt door Park en collega's (2011). Zo verwachten we bij hen duidelijk afgebakende periodes van werk versus niet-werk, die weerspiegeld worden in sequenties van connectie versus deconnectie. De interventies hebben dan tot doel om de grenzen tussen de levensdomeinen op een actieve manier te bewaken. Dit laatste wordt ook wel '*boundary management*' genoemd, namelijk de mate waarin een individu de werkrol en de privérollen (vb. ouder, vriend) gescheiden probeert te houden (Kossek, Lautsch & Eaton, 2006). De werkaspecten (vb. gedachten, zorgen) blijven hierdoor duidelijker binnen het werkdomein, en lopen minder snel over naar de privé sfeer. Daarentegen kunnen werknemers ook een voorkeur vertonen voor een meer geïntegreerd ICT-gebruik, waarbij er vlot afgewisseld wordt tussen privé- en werkgerelateerde zaken. De rol van ICTs is belangrijk aangezien werknemers via bijvoorbeeld laptops of smartphones, onafhankelijk van de tijd en van de locatie, toegang hebben tot de 'discongruente' levenssfeer (vb. het beantwoorden van e-mails tijdens de vakantie) (Derks et al., 2016). De voorkeur voor integratie zal waarschijnlijk ook weerspiegeld worden in de omgang met ICTs.

Belangrijk is om te vermelden dat boundary management dus in twee richtingen kan plaatsvinden, namelijk tussen twee verschillende, discongruente sferen: de werksfeer en de privé sfeer. Enerzijds bepaalt boundary management in de werk-privé richting de mate waarin iemand werkgerelateerde zaken toelaat in de privécontext. Anderzijds is er ook de privé-werk richting, d.i. de mate waarin werknemers op het werk bezig zijn met persoonlijke issues. Tot slot kunnen werknemers ook inzetten op praktijken om werkprykkels binnen dezelfde, congruente werksfeer te verminderen (vb. uitschakelen van werkmail tijdens de werkdag).

In kader van deze studie focussen we vooral op deconnectie van werkgerelateerde ICTs tijdens en na het werk. Deconnectie van persoonlijke ICTs op het werk blijft buiten de scope van ons onderzoek. De bedoeling is dan om na te gaan op welke manier deze boundary management principes worden vertaald naar de praktijk, en hoe 'segmentators' en 'integrators' van elkaar verschillen met betrekking tot hun deconnectie interventies.

2.4.3.3 *Deconnectie en herstel*

Uit stresstheorieën blijken adaptieve inspanningen of coping belangrijk te zijn om het hoofd te bieden aan de werkeisen (Lazarus, 1996). In dit opzicht kan deconnectie gezien worden als een actieve copingstrategie, waarbij de werknemer zich tracht aan te passen aan de stressoren die technologieën creëren. Zoals hiervoor aangegeven speelt het herstelproces, een uitgesteld copingsmechanisme (Meijman & Mulder, 1998), een cruciale rol in de omgang met stress. Tijdens dit proces worden de systemen waarop de werknemer beroep deed tijdens het werk herleid naar hun basisniveau, wat ervoor zorgt dat de werknemer er de volgende dag weer tegenaan kan. Men kan vier onderliggende herstelactiviteiten onderscheiden, namelijk (1) psychologische onthechting, (2) relaxatie, (3) mastery experiencing en (4) controle over de vrije tijd (Sonnentag, 2007).

Derks en collega's (2014) deden in dit kader onderzoek naar werkgerelateerd smartphonegebruik na de werkuren, en toonden aan dat dit uitmond in moeilijkheden om psychologisch te onthechten van het werk. Niettemin zegt dit eigenlijk weinig over de mate waarin deconnecting, of het niet gebruiken van smartphones (of andere technologieën), de verschillende herstelprocessen bevordert. Aangezien er

aanwijzingen bestaan voor het feit dat deconnectie de stressniveaus terugdringt⁶, neemt men deze hypothese mee in dit onderzoek. We gaan na of deconnecting door de werknemers in verband gebracht wordt met de vier herstelactiviteiten.

2.4.3.4 *Facilitatie en belemmering*

Men kan verwachten dat bepaalde factoren de deconnectie initiatieven van werknemers zullen faciliteren of belemmeren. Ten eerste kan deconnectie op organisatorisch vlak gefaciliteerd worden doordat bepaalde organisaties zelf deconnectie initiatieven lanceren. Deze initiatieven zijn dan een reactie op de vaststelling dat constante connectiviteit overmatige stress en contraproductieve gevolgen teweegbrengt, zoals absentisme of burn-out (Duranova & Ohly, 2016; Salanova et al., 2013). Enkele voorbeelden van maatregelen die op organisatieniveau worden genomen zijn, zoals eerder vernoemd, het verbieden van de toegang van werknemers tot hun mailboxen na het werk (vb. Lidl, Volkswagen, Daimler), het organiseren van e-mailvrije dagen (vb. Nestlé, Intel) of het vastleggen van duidelijke deconnectiebeleiden in arbeidsovereenkomsten (KBC).

Anderzijds kan het ook zijn dat bepaalde organisatorische factoren de voorgenomen deconnectie activiteit van werknemers juist zullen belemmeren. Het werknemersgedrag wordt bepaald door de cultuur van de organisatie/teams en de bestaande normen of aanvaardbare gedragsregels (Robbins, 1989). Interacties tussen collega's worden gekenmerkt door een kortere of langere responstermijn op mails en andere berichten, waarbij er een druk kan ontstaan op werknemers om deze impliciete normen te respecteren (Barley et al., 2011). In een werkomgeving waar de gewoonte bestaat om het werk thuis verder te zetten, kan men dus verwachten dat het moeilijker wordt om duidelijkere grenzen te bouwen tussen werk en privéleven, waardoor de deconnectiepraktijken in het gedrang gebracht worden.

Een ander belangrijk gegeven is dat de mogelijkheid om afstand te nemen van ICTs tijdens de werkuren afhangt van de aard van het uitgeoefende beroep. De mogelijkheid tot deconnecteren is namelijk voorbehouden voor werknemers waarvan de functie enige virtuele afwezigheid toelaat (Jauréguiberry, 2014). Zo kan men duidelijke verschillen verwachten met betrekking tot deconnectie tussen jobs die snelle interventie of respons vereisen en jobs waar meer vrijheid is in de invulling van het tijdschema. Bovendien heeft de intrede van ICTs in de werkcontext er ook voor gezorgd dat jobs die initieel helemaal niet zo veel reactiviteit of connectiviteit vereisten, nu ook verondersteld worden om sneller verslag uit te brengen van hun werk (vb. opvolging van het aantal geproduceerde goederen of behandelde dossiers per dag). Door constante monitoring van de productiviteit, wordt het moeilijker om te ontsnappen aan deze overvloed aan informatie- en communicatiestromen, en om zich te distantiëren van ICTs.

Het tot stand brengen van een efficiënte persoonlijke deconnectiestrategie is niet voor iedere werknemer een eenvoudige zaak, daar er voldoende daadkracht (Syvertsen & Enli, 2019) en in sommige gevallen ook technische kennis (Chaulet & Datchary, 2014) nodig is om de nodige instellingen te kunnen maken op de toestellen. Hiernaast zijn goede persoonlijke beoordelingscapaciteiten nodig, om de efficiëntie van de strategie te evalueren (Jauréguiberry, 2019). Vandaar het belang om te toetsen in welke mate werknemers zich ondersteund of belemmerd voelen in hun deconnectieactiviteiten, om zo aanbevelingen te kunnen maken voor organisaties.

Men neemt dus mee dat ondersteuning vanuit de organisatie waarin de werknemer is tewerkgesteld belangrijk is om de deconnectie activiteiten te realiseren, en veronderstellen dat hoe meer ondersteuning, gemakkelijker werknemers de activiteiten zullen volhouden. Maar welke ondersteuning ervaren werknemers momenteel in hun initiatieven?

⁶ Mark en collega's (2012) bestudeerden de effecten van een initiatief waarbij de mailbox van 300 werknemers in een Amerikaans bedrijf werd afgesloten, en kwamen tot de vaststelling dat dit zorgde voor lagere stressniveaus (gemeten a.d.h.v. hartslag).

2.4.3.5 Conclusie

Aan de hand van semi-gestructureerde interviews met werknemers zoekt men naar een antwoord op de volgende algemene onderzoeksvragen, die verder ontleed worden in specifiekere subvragen.

1. Met welke deconnectingpraktijken experimenteren werknemers?

1a. Aanleiding

Welke technostress creators zetten werknemers aan tot deconnectie?

1b. Inhoud

Wat houdt de deconnectie activiteit in? In welke mate ligt de focus op segmentatie versus integratie en hoe kunnen de interventies op basis hiervan onderscheiden worden van elkaar?

1c. Effect

Om welke copingstrategie gaat het? Met welke herstelervaringen kunnen de deconnecting praktijken in verband gebracht worden?

2. Welke barrières of drijfveren ondervinden werknemers bij het deconnecteren?

3 Data en methode

Om beter te begrijpen wat werknemers zelf verstaan onder deconnectering, maken we gebruik van semi-gestructureerde interviews. Deze zijn bijzonder geschikt voor het onderzoeken van fenomenen waar nog weinig kennis over bestaat (Taris, de Lange, & Kompier, 2010). Ze laten toe om het topic met voldoende diepgang te bespreken, en geven de mogelijkheid om ideeën aan bod te laten komen die niet noodzakelijk in de onderzoeksopzet aan bod kwamen. Het semi-gestructureerde interviewprotocol (bijlage 4) laat wel toe om voor iedere respondent eenzelfde interviewstructuur te hanteren, en op dit niveau dus consistent te zijn.

Rekrutering en profiel

De werknemers werden gerekruteerd via verschillende kanalen, waaronder oproepen via gespecialiseerde vakbladen (vb. Prebes, HR Magazine) en sociale media (vb. LinkedIn, Facebook). Hiernaast werden bepaalde bedrijven ook rechtstreeks gecontacteerd via dezelfde oproep. Het gebruikte rekruteringsbericht is toegevoegd in bijlage 1.

De gegevens werden verzameld tussen 19 februari en 2 april bij 39 bedienden met een heterogeen profiel qua geslacht, leeftijd, sector en het al dan niet hebben van kinderen. Het profiel van de deelnemers wordt op basis van deze sociodemografische factoren weergegeven in tabel 1. De deelnemers zijn tewerkgesteld in verschillende sectoren zoals de handelssector, de overheid, de informaticasector, het onderwijs, de socioculturele sector, de industrie en de bank -en verzekeringssector. Deze heterogeniteit achten we noodzakelijk om de variatie in strategieën om te deconnecteren zo goed mogelijk in kaart te brengen. Arbeiders behoren niet tot de scope van het onderzoek, aangezien we ervan uitgaan dat hun werkgerelateerd ICT-gebruik (vooral buiten de uren) beperkt is. Tijdens de laatste interviews kwamen geen nieuwe elementen meer aan bod in de antwoorden van werknemers (d.i. de aangehaalde interventies, drijfveren en barrières voor deconnectie waren door vroegere participanten al besproken), waardoor we voor deze respondenten wel theoretische saturatie hebben bereikt.

Tabel 1: Profiel van de deelnemers

Sociodemografische factor		Aantal (n = 39)	Ratio
Geslacht	Man	18	46%
	Vrouw	21	54%
Leeftijd	< 35	14	36%
	36-45	10	26%
	46-55	10	26%
	>56	5	13%
Sector	Publiek	16	41%
	Privaat	23	59%
Thuiswonende kinderen	Ja	18	46%
	Neen	21	54%

Verloop van het interview

De semi-gestructureerde interviews werden ofwel face-to-face op de werkplek van de werknemer afgenomen, ofwel telefonisch. Na 18 maart, het begin van de door de overheid opgelegde lockdown naar aanleiding van de verspreiding van het virus Covid19, werden de opnames uitsluitend nog telefonisch of via conference calls georganiseerd. De gesprekken duurden gemiddeld 21:23 minuten, met een minimumduur van 9:48 minuten en een maximumduur van 40:46 minuten. Om een reflectief proces op te starten voor het interview, kregen de deelnemers een paar dagen voor het interview een korte vragenlijst toegestuurd (bijlage 3). Deze bestond uit vragen met een vierdelige antwoordenschaal (nooit, zelden, soms en dikwijls), en peilde naar de gewoontes m.b.t. ICT-gebruik, de bereikbaarheid tijdens en na de werkuren en de mogelijkheden om te telewerken. Deze vragenlijst werd samen met een geïnformeerd toestemmingsformulier (bijlage 2) doorgestuurd, dat meer toelichting gaf bij het doel van het onderzoek, de procedure alsook de vrijwillige deelname en de anonieme verwerking van de resultaten. Net voor het onderzoek werd dit toestemmingsformulier samen met de respondent nog eens overlopen. Zoals aangegeven in het protocol (bijlage 4) werd er toestemming gevraagd om het interview op te nemen en werd de aandacht nogmaals gevestigd op de anonieme verwerking van de gegevens. Aangezien het niet zozeer om gevoelige materie ging, werd de toestemming voor opname probleemloos door alle participanten aanvaard. Hierna werd het formulier door beide partijen ondertekend (bij telefonische gesprekken werd de toestemming mondeling gegeven). Bij aanvang van het interview werd het doel van de studie nog eens herhaald. Er werden hierbij geen specifieke voorbeelden gegeven van andere interventies of deconnectiepraktijken, om zo de respondenten niet te beïnvloeden in hun antwoorden. Het woord vooraf aan het interview zag er als volgt uit:

“Dit interview kadert binnen een studie rond werkgerelateerde ‘deconnectering’, een activiteit die almaar meer belangstelling krijgt in een werkcontext waar het dagelijks gebruik van technologieën of ‘ICTs’ dominant is. Onder ‘deconnectie’ verstaat men dus alle activiteiten die te maken hebben met het afstand nemen van iedere vorm van werkgerelateerde ICTs. Het gaat hier zowel om de toestellen zelf: de ‘hardware’ (vb. computers, smartphones), als om de applicaties die hierop staan: de ‘software’ (mail, Whatsapp, bedrijfseigen sociale media...). In dit interview willen we praten over wat u zelf doet of heeft uitgetoend om te deconnecteren, en dit zowel na de werkuren (opdat u bvb. geen communicatie meer ziet opduiken die te maken heeft met het werk of collega’s), als tijdens de werkuren (opdat u bvb. beter kan focussen op uw werk). We zullen tijdens dit interview een vooropgestelde lijst van open vragen stellen. Foute antwoorden bestaan niet.”

Het interview was semi-gestructureerd van aard en de vragen, samengevat in tabel 2, waren in lijn met de te onderzoeken concepten. Zoals aangegeven in tabel 2, werden eerst startvragen gesteld om het interview te structureren, waarna we overgingen naar bijvragen die de onderlingende concepten beter benaderden. In eerste instantie probeerden we een beter beeld te krijgen van welke technostressoren

aanwezig waren in de werkcontext van de respondent, en dewelke hem/haar potentieel kunnen aanzetten tot het toepassen van bepaalde deconnectiestrategieën (vraag a). Vervolgens gingen we over naar de eigenlijke deconnectie interventies van de persoon (vraag b), waarbij nadien werd doorgevraagd of de respondent zich gesteund voelde door de organisatie in deze initiatieven. Hiernaast werd er ook gevraagd welke welzijnsbevorderende effecten de respondent ondervindt dankzij deze deconnecteringsmaatregelen (vraag c), en hoe de respondent het deconnectiebeleid zou verbeteren in het bedrijf (vraag d).

Tabel 2 Structuur interview

- | |
|--|
| <p>a) Brengen ICTs zoals smartphones, binnenkomende e-mails en berichten stress met zich mee voor u?</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Respondenten kregen eerst de gelegenheid om openlijk te antwoorden op de vragen. Vervolgens werden per technostressor een aantal indicatoren aangehaald, om na te gaan met welke van de vijf technostressoren de werknemers zich geconfronteerd voelen. Hiervoor werden de indicatoren voor technostress van Ragu-Nathan en collega's (2008) gebruikt (zie protocol, bijlage 4). |
| <p>b) Bent u na het werk bereikbaar voor uw werk of collega's?</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Hierbij werd zowel de bereikbaarheid (i) na de werkuren, (ii) tijdens verlof en (iii) tijdens de werkuren zelf besproken. Door een aantal bijvragen te stellen werd er overgegaan naar de essentie van het interview, namelijk de manieren waarop de geïnterviewde deze bereikbaarheid probeerde te beheren, a.d.h.v. deconnectie. Er werd gevraagd of de persoon specifieke regels hanteerde om deze bereikbaarheid te controleren, in welke mate deze regels praktisch realiseerbaar waren in de organisatorische context, en waarom wel/niet. Voorts werd er ook gevraagd of er binnen de organisatie bepaalde 'regels' m.b.t. (niet) bereikbaarheid gelden of niet. Deze verschillende vragen maakten het mogelijk om de deconnectiepraktijken van de werknemer, hetzij geïnitieerd door de werknemer, hetzij door de werkgever, bloot te leggen en te bespreken. |
| <p>c) Hoe voelt u zich tijdens de periodes van deconnectering? Wat zijn volgens u de positieve effecten van deconnectering?</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Hiervoor werden de indicatoren van de recovery experiences van Sonnentag (2007) overlopen, waarbij de deelnemer aan de hand van een aantal stellingen aangaf of hij zich hierin herkende of niet (zie protocol, bijlage 4). |
| <p>d) Moest u in uw bedrijf verbeteringen kunnen aanbrengen om deconnectering te bevorderen, wat zou u dan doen?</p> |

Verwerking en analyse van de gegevens

De antwoorden op de vragen werden a.d.h.v. open codering verwerkt in Excel, in lijn met een kwantitatieve studie van Baillien en collega's (2009). Voor elke respondent werden (1) sociodemografische gegevens en de antwoorden op de voorafgaande vragenlijst ondergebracht in een eerste tabblad, en (2) de eigenlijke deconnecteringsmaatregelen in een tweede tabblad. In dit tweede tabblad werden in de rijen de namen van de respondenten weergegeven, en in de kolommen de eigenlijke interventie(s) met telkens de bijhorende focus, de technostressoren waarop de interventie inspeelt, de ondersteuning (barrières/drijfveren) door de organisatie, en de recovery experiences/ gevolgen voor het individu (zie bijlage 5). Per cel werden interessante quotes en bijkomende opmerkingen toegevoegd. Door herbeluistering van de opnames, waarna de informatie gestructureerd werd ondergebracht en (kleur)markeringen werden toegevoegd, konden de gegevens op een praktische manier uit het bestand worden gehaald waardoor de onderzoeksvragen beantwoord konden worden.

4 Resultaten

De 39 interviews hebben geleid tot een inventaris van allerlei maatregelen of interventies met betrekking tot deconnectie. Om de verzamelde informatie weer te geven volgens de onderzoeksvragen bespreken we (1) de techno-stressoren waarop de deconnectie activiteit betrekking heeft, (2) de inhoud van de interventies, die steunt op de boundary theorie, (3) het effect van de interventies en het verband met de recovery experiences en tot slot (4) de ondersteuning vanuit de organisatie en meer bepaald de factoren die zorgen voor het falen of slagen van een bepaalde interventie. Doorheen de bespreking heen worden elementen vergaard die bijdragen aan de theoretische conceptverduidelijking van het fenomeen deconnectie.

De tabel in bijlage 6 geeft weer welke deconnectingstrategieën allemaal werden aangehaald tijdens de interviews. De opgesomde interventies werden allemaal spontaan door de respondenten aangegeven. In de volgende delen worden deze interventies meer in detail besproken en in verband gebracht met de onderzochte concepten. Deze studie heeft tot doel om de diversiteit aan interventietypes weer te geven, maar om een idee te geven het belang van elk type interventie, geven we tussen haakjes ook telkens mee door hoeveel deelnemers een bepaalde interventie werd besproken.

4.1 Aanleiding van de interventies: technostress

Eén van de eerste vragen die aan de deelnemers werd gesteld had betrekking op de ervaring van technostress. De bedoeling was na te gaan aan welke technostressoren werknemers worden blootgesteld in hun dagelijks gebruik van werkgerelateerde ICTs, wat een aanzet vormde voor de bespreking van de deconnectiestrategieën die hierop inspelen. Om het gesprek vorm te geven werden de items voor technostressoren (Ragu-Nathan et al., 2008) overlopen (zie bijlage 4).

4.1.1 Techno-overload

De gebruikte indicator voor techno-overload omvat items zoals *'Ik word door deze technologie gedwongen om veel sneller te werken'* of *'Ik word door deze technologie gedwongen om meer werk te doen dan ik aankan'*. 20 van de 39 geïnterviewden, dus iets meer dan de helft, gaven aan zich te herkennen in sommige van deze stellingen, waarbij sommige respondenten hier uitdrukkelijker in waren dan anderen. In de meest expliciete gevallen beschouwden respondenten deze 'overload' als een stress die fysiek kan worden waargenomen.

"Voor mij komen die mails echt lichamelijk binnen. Het is een signaal van 'werk, jij hebt dat nog niet gedaan'. Ik ben zelf een hele 'brave' werknemer die haar werk graag correct doet, en als die mails niet beantwoord worden, voelt dat dan ook letterlijk als een baksteen dat op mijn maag blijft liggen".

Zo gaven werknemers aan dat de eenvoud waarmee mails, vergaderverzoeken of nieuwe opdrachten verstuurd kunnen worden, enorm is. Hierbij neemt het aantal communicatiekanalen dat dagelijks wordt gebruikt op het werk toe (*"We hebben de Whatsapp groep, de mails, intranet, Teams, en alles zowel op onze PC als op onze smartphone"*), waardoor sommige mensen aangeven dat ze bij wijze van spreken verdrinken in de mogelijkheden om onderling informatie te delen en te communiceren. Al deze verzoeken moeten bovendien *"binnen een redelijke termijn behandeld worden"*. Het gevolg is dat werknemers zich soms verwaald voelen in de hoeveelheid informatie die op hen afkomt, waardoor sommigen toegeven dat ze hierdoor negatieve gevolgen ervaren. *"Vanaf dat de teller in de mailbox op 70 staat begint het wel wat warmer te worden"*. De stresserende factor is dat hier *"geen controle meer"* over bestaat, en kan bovendien ook tijdsverlies in de hand werken: *"'s morgens ben ik soms een uur bezig om alle platformen te overlopen. Ik vind dat wel heel veel, en volgens mij zou er één enkel programma moeten zijn waar alles op staat"*. Al deze verklaringen kunnen ondergebracht worden onder

wat in de literatuur wordt beschreven als techno-overload, een combinatie van een overmaat aan communicatie en aan informatie, wat bijdraagt tot intensivering van het werk.

Een ander aspect dat negatief wordt ervaren door de werknemers, zijn de interrupties die ICTs teweegbrengen. Bepaalde werknemers zijn gevoeliger voor informatie die rechtstreeks binnenkomt, en vinden het storend dat deze informatie op hen afkomt zonder dat daar actief naar gevraagd wordt. Dit is het geval met onverwachte oproepen van het werk of plotse meldingen op computers en smartphones, die ervoor zorgen dat de activiteit waar men mee bezig was, of die nu privé- of werkgerelateerd is, onderbroken wordt en de aandacht naar deze nieuwe berichten of informatie verplaatst wordt. Werknemers argumenteren dat ze de druk voelen om gelezen berichten van het werk ook meteen te beantwoorden, wat bij rechtstreeks binnenkomende berichten juist extra problematisch kan zijn, omdat het telkens weer moeite kost om terug te keren naar de activiteit waar men mee bezig was.

“Het is wel zo dat ik vind dat, wanneer ik bezig ben met een bepaald dossier, en er komt een mail binnen, dan ben ik wel geneigd om naar die mail te gaan kijken. Ofwel behandel ik die mail onmiddellijk, ofwel doe ik dat later, maar ondertussen heb ik hem wel al gelezen, wat natuurlijk wel blijft hangen en een beetje voor stress zorgt, vind ik. En wat ook ambetant is, is dat je dan opnieuw energie nodig hebt om te herbeginnen waar je mee bezig was.”

Uit sommige antwoorden blijkt dat de ervaren stress afhangt van de weg waarlangs de berichten en informatie binnenkomen. Zo kan een *instant* bericht (vb. via chattools) of een telefonische oproep voor meer stress zorgen dan een mail. Uit de bestudering van de interviews blijkt dat dit eigenlijk te maken heeft met de mate waarin de informatie de ontvanger rechtstreeks bereikt. Sommige berichten of informatie bereiken de werknemer van zodra hij de desbetreffende device bij zich heeft (vb. een sms op de GSM) terwijl de persoon deze in andere gevallen actief zal moeten opvragen (vb. informatie in een specifiek platform van het werk).

“Wat ik een gevaarlijke evolutie vind, is die Teams. Want ze sturen dan een berichtje, en dat kan je nog vergelijken met een mail [je leest deze niet direct], maar als je niet antwoordt is er nog de optie om te bellen, en dat is dan echt een stap verder.”

Interventies

We nemen deze inzichten mee voor de interpretatie van de interventies die eraan verbonden zijn. Wanneer de stresserende factor betrekking heeft op de **overload**, d.i. het gebrek aan controle over de constante flow van berichten en informatie, worden uiteenlopende interventies toegepast. Enerzijds focussen sommige interventies op het beperken van de hoeveelheid informatie (vb. het mailvolume) die het individu bereikt. Zo gaven meerdere respondenten aan dat ze zo weinig mogelijk of nooit hun laptop (3) opendeden tijdens het weekend. Een werkneemster verklaarde dat ze het bekijken van de binnenkomende mails in het weekend altijd uitstelt naar maandag:

“Als je je mailbox op maandagochtend opent na een weekend, ga je enkel belangrijke zaken bekijken, en worden onbelangrijke mails later of niet beantwoord. Dit is ook een signaal naar de afzender dat dit voor mij geen prioriteit is (...) Moest ik nu al het werk moeten afwerken dat op mij wacht, dan denk ik dat ik 10 volle dagen zonder slaap bezig ben. Er is een moment waar je jezelf een limiet moet kunnen stellen van wat haalbaar is.”

Iemand anders verklaarde dit probleem op te lossen door sommige van deze kanalen (vb. Hangouts, Teams) gewoonweg niet te installeren. Ook door niet systematisch in te gaan op elke nieuwe vorm van binnenkomende informatie, en bepaalde zaken dus (als ‘*signaal*’ naar de collega’s) onbeantwoord of onbehandeld te laten, kunnen werknemers de overvloed beter controleren. Hiernaast kan er ook meer preventief voor gezorgd worden dat bijkomende communicatieverzoeken van collega’s vermeden worden, door de aanpassing van de bereikbaarheid via een welbepaald kanaal: een behoorlijk aandeel werknemers (7) gaf aan actief gebruik te maken van statuswijzigingen via één of verschillende

communicatiekanalen (vb. Outlook, Teams, Skype). Op deze manier wordt het aantal wegen waarlangs men gecontacteerd kan worden, beperkt.

"(...) het is misschien wel vervelend, vooral 's avonds, want er zijn dan mensen die eigenlijk altijd bezig blijven. Daarom probeer ik op Outlook toch zo veel mogelijk mijn status aan te passen als ik weg ben".

Anderen hanteren een ietwat tegengestelde strategie om techno-overload aan te pakken. In plaats van afstand te nemen van de stressor door te disconnecteren, proberen zij juist om alle ICTs zo regelmatig mogelijk op te volgen, om zo de opstapeling van nieuwe verzoeken te vermijden. Deze personen zetten dus eerder in op frequentere connecties (vb. het dagelijks openen van de mailbox) binnen een bredere disconnectieperiode (vb. de week vakantie) om de nieuwigheden van het werk op te volgen. Meerdere werknemers (3) gaven bijvoorbeeld aan dat ze tijdens vakantieperiodes actief zoeken naar momenten om de mailbox te kunnen opvolgen en 'opkuisen' (vb. door mails te verwijderen).

"Het verlicht het werk ook wel een stuk. Vroeger kwam je in situaties terecht waarbij je na een verlofperiode 500 berichten in de mailbox had staan, en dan kon je de twee eerste werkdagen al niets anders meer doen bij wijze van spreken."

Terwijl dit bij sommige mensen het werk 'verlicht', kan dit gedrag bij anderen soms wel extreem worden. Een werknemer verklaarde dat de nood aan opvolging zo groot was geworden, dat hij de GPS van zijn fiets had ingesteld om er meldingen van het werk op te kunnen bekijken tijdens uitstappen. Overload zorgt er hier dus voor dat deze persoon heel zelden kan of wil disconnecteren.

In de gevallen waar de **interruptie** tijdens bepaalde taken de stresserende factor is, kan er specifiek ingespeeld worden op de rechtstreeksheid waarmee de berichten binnenkomen of worden behandeld, waarbij het volume minder van belang is. Daarom bouwen werknemers actief barrières in die ervoor zorgen dat ze niet meer onverwacht of ongewild onderbroken worden. Voorbeelden zijn het uitschakelen van meldingen of pop-ups (9) of het niet installeren van bepaalde applicaties op de smartphone (5).

"In teams kan je chats aanmaken met verschillende mensen, en ik heb twee chats die 'gemute' [op stil] staan, dus ik krijg er geen notificaties van. Dat is altijd zo: zowel na de werkuren, tijdens de werkuren, ... Ik heb dat aangezet met een reden, namelijk dat ik te veel afgeleid werd, dus nu kijk ik er nog maar één keer per dag naar, en ik hou mij daar wel aan."

Andere werknemers kiezen ervoor om de tijd die ze spenderen aan het beantwoorden van mails te condenseren door specifieke momenten vast te leggen waarop deze behandeld worden (2). Op deze manier worden ze de rest van de tijd niet gestoord door binnenkomende e-mails.

"Normaal gezien plan ik mijn werk zo veel mogelijk in blokken. Ik ben wel iemand die zijn gedachten snel laat omschakelen, dus als ik een dringend telefoontje binnen krijg, dan zal mij dat wel storen in mijn focus. Dus probeer ik die afleiding zo veel mogelijk te vermijden en plan ik twee momenten in overdag om mijn mails te bekijken, en af en toe 's middags als ik in een periode zit met heel veel werk."

Sommige interventies die overload aanpakken kunnen tegelijk ook effectief zijn in het voorkomen van interruptie. Een voorbeeld is het aanpassen van de beschikbaarheidsstatus op de diverse communicatieplatformen (7). Sommige van deze statussen laten toe om meldingen te blokkeren, wat enerzijds interruptie vermijdt, en tegelijk mogelijk maken om de omgeving te verwittigen dat men niet gestoord wil worden door bijkomende informatie of verzoeken.

"In onze interne systemen kunnen we wel gebruik maken van de tools 'do not disturb', en dan komen mails niet binnen, en dan mogen ze jou in principe ook niet bereiken."

4.1.2 Techno-invasie

Techno-invasie wordt gekenmerkt door items zoals *'Ik moet door deze technologie ook tijdens mijn vakantie in contact staan met mijn werk'* of *'Ik heb het gevoel dat mijn persoonlijke leven wordt overspoeld door deze technologie'*. 15 van de 39 respondenten waren het eens met ten minste één van de stellingen die passen bij techno-invasie. Terwijl niet iedereen hier stress door meent te ervaren, werd wel bevestigd wat in de literatuur ook aangegeven wordt, namelijk dat het steeds maar uitzonderlijker wordt dat het werk netjes binnen temporele en fysieke grenzen blijft (Towers et al., 2006). Dit wordt ook meerdere malen expliciet bevestigd door de geïnterviewde werknemers, die bijvoorbeeld aangeven:

"Er is geen tijdsbesef meer, de grens wordt altijd maar vager. Je krijgt mails binnen op vrijdagavond, zaterdag en zondag... Er wordt niet meer veel onderscheid gemaakt".

Kenmerkend is dat de eenvoud waarmee men iedere werknemer kan bereiken enorm is toegenomen, waarbij meer dan een kwart van de deelnemers aangeeft dikwijls bereikbaar te zijn voor het werk tijdens vakantieperiodes. Vele werkgevers zetten sinds de opkomst van de mobiele toepassingen in op deze bereikbaarheid door smartphones en laptops ter beschikking te stellen van hun medewerkers. Terwijl dit, uit wat blijkt doorheen de interviews, meestal positief wordt ontvangen, geven sommige werknemers toch aan de indruk te hebben dat dit impliciete verwachtingen creëert. Ze krijgen de materiële middelen aangereikt om te kunnen telewerken, maar deze mogelijkheid wordt volgens hen te pas en te onpas gebruikt door de werkgevers, die hun medewerkers wel eens durven storen tijdens vrije momenten.

"Ik ben ooit eens opgebeld geweest terwijl ze wisten dat ik op vakantie was in Oostenrijk. Dat is wel een beetje een bevestiging dat wanneer werkgevers de middelen kunnen gebruiken, ze die ook zullen gebruiken."

Hiernaast kunnen werknemers met een eenvoudige druk op de knop de verbinding met het werk hervatten. De verleiding is daardoor volgens sommigen groot om tijdens vrije momenten een mail te behandelen, ook al wordt dit in die gevallen niet per se gevraagd door collega's of leidinggevenden.

"Ook al heb ik al veel inspanningen geleverd om na het werk minder te doen, soms betrap ik mij er toch zelf nog op dat ik in het weekend mijn mails bekijk, al is het maar om sommige mails uit de mailbox te verwijderen. (...) Hierdoor word ik natuurlijk wel telkens aan het werk herinnerd."

Niettemin wordt het gebruik van ICTs na de werkuren niet door iedereen als even intrusief en stresserend ervaren. Dikwijls wordt deze bereikbaarheid aanvaard zolang het bepaalde grenzen niet overschrijdt. Zo geven een aantal respondenten ook aan dat ze slechts op uitzonderlijke basis gecontacteerd worden, bijvoorbeeld enkel voor dringende zaken, wat voor hen niet echt storend werkt. Dit sluit voor een stuk aan bij wat al werd aangehaald, namelijk dat bepaalde niveaus van connectie na het werk aanvaardbaar zijn, als ze bijdragen tot de vermindering van de werklust de volgende dag.

"Als ze mij bellen [na de werkuren], ben ik het meestal wel gewoon om op te nemen, want dan is het waarschijnlijk dringend en door op te nemen kan ik het probleem oplossen, en dan is het ook achter de rug. Als ze mij nodig hebben, en ik kan antwoorden, dan doe ik dat."

Interventies

In lijn met wat net vermeld wordt, kunnen disconnectie interventies dus betrekking hebben op de materiële mogelijkheid om bereikt te worden via toestellen (smartphone, laptop) van het werk. Een concrete interventie is het weigeren van smartphones of laptops die beschikbaar worden gesteld door de werkgever (2), of de keuze om de laptop van het werk bewust niet mee te nemen naar huis (2). Sommigen kiezen ervoor om hun persoonlijke contactgegevens (vb. gsm-nummer) niet te communiceren met (bepaalde) collega's (2). Anderzijds wordt er door sommige respondenten ook gezegd dat de oplossing ligt in het maken van goede onderlinge afspraken rond bereikbaarheid na het werk (3). Al deze maatregelen zorgen ervoor dat de stressoren uit de werksfeer niet terecht zouden komen in de privésfeer (vb. familie).

Men kan besluiten dat techno-invasie dus zeker het voorwerp is van bepaalde deconnectie interventies. Echter, of deze in de praktijk worden toegepast of niet en in welke mate, lijkt af te hangen van een aantal belangrijke persoonsgebonden en externe factoren. Wat betreft de individuele factoren, merken we uit de schriftelijke vragenlijst dat een relatief groot aandeel soms of dikwijls werkgerelateerde e-mails verstuurt na het werk (26 van de 39) of opvolgt tijdens het weekend (26 van de 39). Uit de interviews blijkt echter dat niet iedereen hier last van heeft: 'slechts' 15 van de 39 respondenten gaven aan negatieve gevolgen te ondervinden gelinkt aan techno-invasie (ze bevestigden één of meer van de items). Verklaring hiervoor kan gezocht worden in de voorkeur voor integratie of segmentatie, waar in een volgend hoofdstuk op wordt ingegaan. Wat betreft de externe factoren, blijken de aard van de job, en meer bepaald de inhoud en verantwoordelijkheden van de functie, een belangrijke rol te spelen bij het al dan niet toepassen van deconnectie. Deze aspecten worden in hoofdstuk 4.5 verder uiteengezet.

4.1.3 Techno-complexiteit, techno-onzekerheid en techno-werkonzekerheid

De verschillen tussen de laatste drie technostressoren (complexiteit, onzekerheid, werkonzekerheid) leken voor de respondenten soms te subtiel tijdens de interviews. Bijgevolg werden zij meestal door elkaar besproken en worden ze hier ook gezamenlijk onderzocht. Items die bij techno-complexiteit horen zijn *"Ik weet niet genoeg over deze technologie om mijn werk naar tevredenheid uit te voeren"* of *"Ik heb veel tijd nodig om nieuwe technologieën te begrijpen en te gebruiken"*. Techno-onzekerheid kreeg vorm door items zoals *"Er zijn altijd nieuwe ontwikkelingen in de technologieën die we in onze organisatie gebruiken"*, *"Er zijn voortdurend veranderingen in de computersoftware/ -hardware in onze organisatie"*, terwijl techno-werkonzekerheid wordt gekarakteriseerd door items zoals *"Ik voel een constante bedreiging voor mijn werkzekerheid als gevolg van nieuwe technologieën"*, *"Ik moet mijn vaardigheden voortdurend bijwerken om te voorkomen dat ik word vervangen."*

Van de 39 respondenten verklaarden 8 respondenten techno-complexiteit te ervaren. Ze geven onder andere aan dat ze stuiten tegen *"steilere leercurves"* dan vroeger in hun carrière, waarbij *"alles sneller vervangen wordt."* 7 werknemers gaven bovendien expliciet aan dat ze hierdoor onzeker zijn over de technologieën, met name door de veelheid aan processen, kanalen, programma's en tools. *"Uw congé aanvragen is via deze applicatie, uw mobiliteit is via een andere applicatie, en dan zijn er de reviews, maar die moeten dan plots via mail. Je zou misschien denken dat we hier als IT'ers sneller in mee zijn, maar dat is dus soms echt niet het geval"*. Eén werkneemster, die ook techno-complexiteit en techno-onzekerheid ervaarde, vermeldde bovendien dat ze zich hierdoor bedreigd voelde door competentere collega's:

"Hoe ouder je wordt, hoe moeilijker het is om mee te zijn met die dingen, en als je in een omgeving werkt waar het echt op snelheid, IT en resultaten aankomt, dan voel je wel dat jongere collega's daar soms veel sneller mee weg zijn, en dan loop je ook het risico dat men zegt van 'je bent niet meer mee'. En dat gebeurt dan ook effectief wel."

Interventies

Een grote groep bleek echter minder last te hebben van de technologische evoluties. 5 werknemers gaven dan ook spontaan aan dat ze de evoluties positief bekeken, als *"features die het werken gemakkelijker maken"*. Ook geven ze tot dat ze *"niet aan het lot worden overgelaten"*. 14 personen vermeldden dat ze ondersteund worden door middel van cursussen, stages of ICT-helppdesks op het werk, wat het beperkt aantal gevallen techno-complexiteit mogelijks verklaart. Meerdere respondenten zijn ook persoonlijk betrokken bij het ontwikkelen of implementeren van nieuwe programma's, wat ook een positief effect kan hebben. Zoals aangegeven in de literatuur, worden interventies zoals technische ondersteuning, voldoende betrokkenheid en het bijschaven van computervaardigheden via opleiding inderdaad beschouwd als effectieve *'technostress inhibitors'* (Tarafdar et al., 2011, Ragu-Nathan et al., 2008). Daarnaast werd er ook aangegeven dat er gerekend kan worden op de collegialiteit tussen werknemers: *"Er zijn veel mensen in het bedrijf die kennis hebben over ICTs en die het met gemak willen overdragen"*. Uit stresstheorieën lijdt men inderdaad af dat sociale ondersteuning een belangrijke

hulpbron is om de werkeisen (zoals techno-complexiteit) mee te balanceren (Bakker & Demerouti, 2007).

Terwijl men zou kunnen verwachten dat vooral oudere werknemers technostress ervaren (vb. "ik ben nog van een generatie die niet weg was met al die technologieën. Er bestaat heel veel technologie waar ik niet in mee ben"), antwoordde geen enkele werknemer uit de leeftijdscategorie 55 + positief op de vraag of hij/zij techno-complexiteit ervaart. Een mogelijke uitleg kan zijn dat zij en andere werknemersgroepen zich minder zorgen maken om mee te zijn met de laatste technologische updates. Zo vermeldde een vrouw dat haar strategie bestond uit "het afbakenen van het gebruik volgens mijn kennis over het programma, en het goed navolgen van instructies". Deze methodes "houden het gebruik van de complexe programma's beheersbaar." Iemand anders vertelde dat hij bewust geen modernere smartphone aanschafte, om zich zo geen zorgen te hoeven maken over het installeren van moderne applicaties. In dezelfde trend attesteerden nog 2 andere werknemers dat ze simpelweg besloten om niet altijd mee te gaan met de lancering van nieuwe programma's of andere technologische updates.

"Eind vorig jaar hebben ze voorgesteld om 'Trello' te gebruiken voor de teamvergaderingen en de opvolging van projecten. Ik had eigenlijk geen tijd om mij daarin in te werken, en ik heb dat dan ook zelf niet gebruikt. Vorige week werd ons gevraagd om onze gegevens hiervan op een nieuwe versie over te brengen (...). Tot nu toe was mijn reactie van 'zolang dat ik dat niet dagelijks nodig heb, of dat ik de info ook nog op een andere manier krijg, dan negeer ik het."

Deze 4 voorbeelden zijn de enige gevallen waarbij het 'niet gebruik' van bepaalde ICTs wordt aangegeven als een oplossing om techno-complexiteit en de hiermee verbonden (werk)onzekerheid aan te pakken. Deze problemen lijken in organisaties al heel wat aandacht te krijgen door middel van andere interventies (vb. opleidingen, cursussen), waardoor bijkomende individuele interventies niet per se nodig zijn. Bovendien zijn werknemers er meestal wel van overtuigd dat de technologische updates worden ingevoerd om hun eigen werk te vereenvoudigen, en proberen ze er dan ook in mee te gaan. Echter, wanneer ze niet 'kunnen' meegaan (vb. ze hebben onvoldoende technologische vaardigheden) of niet 'willen' meegaan (vb. ze vinden het overbodig of niet handig), dan zal dit inderdaad wel leiden tot een vorm van disconnecting. Deze ontkoppeling verschilt van de vorige interventies omdat het eerder gaat om een 'vluchtweg' dan een actief copingmechanisme.

4.1.4 Conclusie

Het ervaren van technostress blijkt een drijfveer te zijn voor het toepassen van disconnectiestrategieën. Technostress is een breed concept dat kan onderverdeeld worden in verschillende subdimensies. Relatief gezien worden de meeste interventies gelinkt aan techno-overload (met een onderscheid tussen overload en interrupties), gevolgd door techno-invasie en in uitzonderlijke gevallen ook complexiteit. Vooral de eerste twee technostressoren zijn dus van belang. Absolute kwantitatieve gegevens per dimensie geven we hier bewust niet aan, aangezien de kwalitatieve gegevens niet toelaten om iedere interventie rechtstreeks te linken met één of meerdere specifieke technostressoren.

De verzamelde informatie laat ons toe om, volgend op de analyse van de technostressoren, twee eerste kenmerken van de disconnectie interventies te identificeren. De eerste betreft de drijfveer ("waarom disconnecteren mensen?") en de tweede betreft de context ("in welke contexten passen werknemers de interventies toe?").

Drijfveer van de interventie: overload versus interrupties

Interventies kunnen onderscheiden worden afhankelijk van de technologische aspecten of stressoren die ze trachten te controleren. Enerzijds nemen we waar dat sommige interventies zich toespitsen op het verminderen van de overload: ze beogen het volume berichten dat de ontvanger bereikt te verminderen (vb. onbereikbaarheid aankondigen aan de omgeving). Andere interventies haken in op de onderbreking die o.a. door meldingen wordt teweeggebracht (vb. smartphone op stil zetten). Opmerkelijk is ook dat sommige werknemers integendeel juist niet zullen deconnecteren, uit angst om geconfronteerd te worden met deze overload aan te behandelen informatie na een deconnectieperiode. Zij volgen alle informatie dus zo frequent mogelijk op, met minder 'ontkoppeling' tot gevolg.

De stressoren 'overload' en 'interrupties' kunnen zowel plaatsvinden in de werkcontext als in de privécontext. Wanneer ze in de privécontext voorkomen, heeft men het over techno-invasie.

Interventiecontext: werksfeer (congruent) versus privésfeer (discongruent)

Uit de interventievoorbeelden die werden aangehaald, kunnen we een opdeling maken met betrekking tot de context waarin deze activiteiten plaatsvinden. Enerzijds voorkomen sommige interventies dat de werkgerelateerde technostressoren de werksfeer verlaten, om zo indringing in de privésfeer te voorkomen. Deze interventies (vb. meldingen uitschakelen van zodra het werk voorbij is) hebben dus betrekking op de discongruente privésfeer. Anderzijds zijn er de interventies die inspelen op technostressoren binnen dezelfde werksfeer. Deze interventies (vb. uitschakelen van pop-ups voor binnenkomende mails tijdens het werk) vinden plaats binnen de congruente werksfeer.

4.2 Inhoud van de interventies

4.2.1 Boundary management focus

Terwijl de tendens groeit om over te schakelen naar flexibele werkinrichtingen (FOD Mobiliteit en Vervoer, 2018), geeft de literatuur aan dat niet iedereen even comfortabel is met deze veranderingen, wat ook in deze studie bevestigd wordt. Om dit te verklaren grijpen we terug naar de boundary theorie (Nippert-Eng, 1996) die stelt dat mensen, afhankelijk van hun persoonlijke voorkeur, min of meer doorlaatbare grenzen bouwen tussen hun verschillende levensdomeinen. Deze voorkeuren werden ook duidelijk gereflecteerd in de verklaringen van werknemers tijdens de interviews. Een eerste groep, die we labelen als 'segmentators', gaf aan dat het insjipelen van werkgerelateerde kwesties in het privéleven storend of zelfs stresserend werkt (cfr. techno-invasie), terwijl een tweede groep, de 'integrators' zweerde bij flexibele werk/privé inrichtingen, en dus minder last ervaarde hiervan. De aangehaalde deconnectie interventies door deze twee groepen blijken dan ook afgestemd te zijn op deze preferenties.

Om het contrast duidelijk te maken tussen de twee categorieën werknemers geven we in eerste instantie voor elke groep een aantal voorbeelden van uitgesproken preferenties met bijhorende deconnectiestrategieën. In de realiteit kan het merendeel van de werknemers echter niet duidelijk onderverdeeld worden in één van de beide groepen. Individuen stemmen hun interventies af op hun voorkeuren, met verschillende 'personalisatie' mogelijkheden. Dit wordt in het laatste deel van dit hoofdstuk toegelicht.

Segmentatie versus integratie

Eenzijds kunnen **segmentators** omschreven worden als de mensen die liefst een zo duidelijk mogelijk verschil maken tussen hun privé en professioneel leven. Een werknemer die deze preferentie duidelijk verwoordde, een man in de 50 met een jongvolwassen dochter, stelde zichzelf als volgt voor.

"Ik ben zelf kolonel bij het leger geweest, en daar werd ons heel veel structuur en orde aangeleerd. In mijn dagelijks leven pas ik deze structuur ook heel duidelijk toe. (...) Wanneer ik 's morgens opsta, denk ik eerst duidelijk na over het verloop van mijn dag. (...) Alles in mijn leven heeft zijn plaats of compartiment."

Deze compartimentering wordt ook weerspiegeld in zijn omgang met ICTs, of met andere woorden in de tactiek die deze werknemer hanteert om te vermijden dat het werk naar huis gebracht wordt via technologieën. Zijn interventies voor disconnecting bestaan uit het fysiek aan de kant zetten van de smartphone en PC van zodra hij thuis is. Enkel voor persoonlijke internetactiviteiten en communicatie worden de toestellen af en toe nog gebruikt. Deze regel geldt zowel 's avonds na een werkdag, als in het weekend (*"de werkweek bestaat om deze te respecteren, de zevende dag is er om uit te rusten"*). Ook kiest hij ervoor om bewust geen moderne smartphone te aanvaarden van het werk, om niet verleid te worden door moderne applicaties die het werk mee naar huis zouden kunnen brengen. Dankzij deze twee eenvoudige interventies, maakt hij de grens tussen werk en privé bijna volledig ondoordringbaar (met uitzondering van de mogelijke telefonische oproepen van collega's via de privé GSM). Dit zorgt ervoor dat hij thuis volledig kan genieten van alle andere activiteiten die niets met het werk te maken hebben (vb. *"tuinieren, hiken"*). Een ander voorbeeld is een werknemer in de jonge 50. Uit zijn woorden kan de preferentie voor segmentatie, en de weerspiegeling ervan in ICT-gebruik ook duidelijk afgeleid worden.

"Ik heb geleerd, als ik in vakantie ben, ben ik in vakantie, en ga ik niet aan het werk denken. En ja, het is gevaarlijk om toegang te hebben tot de mails, want ik heb thuis mijn tablet van het werk, en ik weet dat die daarop toekomen. Maar dus ook in het weekend bijvoorbeeld, bekijk ik mijn e-mails dus écht niet meer!"

Een duidelijk contrasterend voorbeeld van een **integrator** anderzijds, is een IT'er rond de 40 jaar, met 3 jonge kinderen. Hij gaf aan:

"Technologieën komen absoluut wel in mijn privésfeer terecht. We leven bijna in een 24/7 maatschappij, vooral in de business development en sales wereld. Toch zorgt dit absoluut niet voor bijkomende stress. (...) Het is een kwestie van geven en nemen. Ik kan perfect om 7 uur 's morgens mijn laptop openzetten en al een paar mails behandelen. Dan stop ik, ik breng mijn kinderen naar school - ik heb op dat moment ook totaal geen stress van het werk - en dan om 10 uur zet ik mijn laptop weer open. Maar moet ik hierna even dan naar de winkel, dan ben ik een half uurtje weg, en daarna werk ik verder. (...) Ik laat werk en privé echt heel dikwijls in elkaar overvloeien. Het gebeurt af en toe dat ik nog tot 12u 's nachts bezig ben of in bed nog een mail verstuur. (...) Eigenlijk brengt dit voor mij persoonlijk heel weinig stress mee, omwille van die flexibiliteit in twee richtingen."

Deze werknemer benadrukt vooral de voordelen van moderne werkinrichtingen, zoals de toegenomen flexibiliteit. Hij geeft aan bijna altijd bereikbaar te zijn voor het werk, of hij zich nu thuis of op het kantoor bevindt, overdag of laat 's avonds. Deze flexibiliteit maakt deel uit van een (impliciet) sociaal contract met de werkgever, waarbij hij de vrijheid krijgt om te bepalen hoe en wanneer hij zijn tijdschema inplant. De bereikbaarheid op ieder moment van de dag is volgens hem de eerlijke prijs die hij betaalt voor de vrijheid en de autonomie die hij krijgt in zijn job. In bovenstaand voorbeeld wordt er verwezen naar *'flexibiliteit in twee richtingen'*, wat inhoudt dat het werk thuis wordt verdergezet (vb. om 23u in bed nog een mail beantwoorden) maar waar wel tegenover staat dat er tijdens de 'reguliere' werkuren tijd mag gemaakt worden voor privé activiteiten (vb. overdag even naar de winkel gaan, of de kinderen van school afhalen). Deze werknemer geeft aan zeer tevreden te zijn met deze manier van werken, en geeft aan dat het dan ook *"absoluut niet voor bijkomende stress"* zorgt.

Uit bovenstaande voorbeelden blijkt dus dat de interventies van segmentators eerder berusten op een beperkt gebruik van ICTs voor werkgerelateerde doeleinden na het werk. Bij integrators anderzijds is het moment vanaf wanneer werkgerelateerde ICTs opzijgeschoven worden minder duidelijk. ICTs zijn voor hen immers een handige tool om plaats- en tijdsafhankelijk af te wisselen tussen zowel persoonlijke als werkgerelateerde taken, en zo hun dagelijks “to-do lijstje” op een flexibele manier af te gaan. In het volgende deel wordt verder blootgelegd op welke manieren deze contrasterende strategieën precies van elkaar verschillen.

Interventies

Het onderscheid tussen de deconnectie praktijken van segmentators en integrators is, in tegenstelling tot wat bovenstaande voorbeelden zouden kunnen suggereren, in de realiteit niet even dichotoom. Werknemers personaliseren hun interventies. Deze kunnen we bijgevolg typeren op basis van de variatie in inhibitieniveau, in temporeel aspect alsook in interventieniveau.

Ten eerste slaat het **inhibitieniveau** op de mate waarin bepaalde digitale werkstimuli worden belemmerd, waardoor ze de werknemer niet kunnen bereiken. In het kader van boundary management is het niveau van doorlaatbaarheid of de permeabiliteit (Allen et al., 2013) tussen de levenssferen van belang, namelijk de mate waarin de werknemer thuis gecontacteerd kan worden door het werk, via ICTs.

Sommige werknemers maken de grens voor deze digitale werkstimuli relatief doorlaatbaar. Ze laten mails of oproepen bijvoorbeeld vrij binnenkomen, of selecteren bijvoorbeeld op welke van de verzoeken ze ingaan. Zo gaven sommigen aan dat ze hun mails actief prioriteren volgens dringendheid (4), of oproepen laten doorbellen vanaf een bepaald uur (vb. na 21u) (3). Wat ook dikwijls gedaan wordt, is het uitschakelen van het ene toestel, terwijl een ander toestel actief blijft, wat men kan beschouwen als gedeeltelijke deconnectie of ‘partiële inhibitie’. Dit was namelijk het geval voor twee werknemers die aangaven dat ze de PC van het werk ‘s avonds op kantoor lieten, maar dan wel hun mail bleven opvolgen via de smartphone. Een ander voorbeeld is het gesloten houden van de mailbox tijdens verlof of na het werk, terwijl men wel bereikbaar blijft via GSM (Whatsapp, SMS, oproepen).

“Ik werk bijvoorbeeld op woensdag niet, dan zet ik op dinsdagavond mijn 'out of office aan', en hier staat er dan wel aangegeven dat men mij voor dringende gevallen wel mag bellen”.

In andere situaties merkt men dat dit inhibitieniveau veel hoger ligt, wat bijvoorbeeld het geval was voor de ‘segmentator’ uit het inleidend voorbeeld. Door het fysiek wegleggen van toestellen zoals de GSM wanneer hij thuis is (2), is de kans veel kleiner dat werkgerelateerde ICTs in zijn privéleven overlopen, wat zorgt voor een situatie van ‘complete inhibitie’. Een hoger niveau van ontkoppeling kan eveneens bereikt worden door meldingen op bepaalde tijdstippen na het werk uit te schakelen (7) of door bepaalde software, zoals mails of andere apps, niet te installeren op de persoonlijke toestellen (5).

Deze variaties in inhibitieniveau gelden niet enkel voor deconnectie na het werk, maar zijn ook kenmerkend voor interventies die binnen de werkuren plaatsvinden. Hier spreekt men dan over de mate waarin de interventies de digitale werkstimuli binnen de werksfeer zelf tegenhouden, opdat ze de werknemer niet zouden bereiken (vb. de mate waarin de werknemer op het werk gecontacteerd kan worden door het werk). Hier kunnen gelijkaardige voorbeelden worden gegeven, waarbij een werknemer aangaf dat het in zijn team de gewoonte was om alle ICTs, inclusief de smartphone, aan de kant te leggen tijdens vergaderingen (complete inhibitie), terwijl een andere werknemer aangaf dat hij tijdens vergaderingen wel altijd bereikbaar wou blijven, en zijn GSM dan wel bijhad en in het oog hield, maar op stil liet staan (partiële inhibitie).

Een enkele interventie of een combinatie van meerdere interventies kan op deze manier bijdragen tot het bereiken van een bepaald niveau van inhibitie. Door een selectie te maken van welke toestellen en welke informatie- en communicatieplatformen, tools of applicaties wel of niet gebruikt of geactiveerd worden, kan dit inhibitieniveau gecontroleerd worden.

Niettemin moet men erbij stil staan dat het niet altijd even eenvoudig is om dit inhibitieniveau precies te controleren. Vele werknemers gebruiken bijvoorbeeld hetzelfde toestel (smartphone/laptop) voor zowel persoonlijke als professionele doeleinden. Dit heeft tot gevolg dat het moeilijker wordt om volledig digitaal te 'segmenteren' en zorgt ervoor dat werknemers, al dan niet tegen hun wil, dikwijls blootgesteld blijven aan potentiële indringing van het werk in hun privéleven. De toegepaste interventies zullen de persoonlijke voorkeur hierdoor meer of minder benaderen.

Inhibitieniveau van de interventie: gedeeltelijke versus complete inhibitie

Deconnectie is zelden een 'alles-of-niets' gegeven, maar laat het toe om een bepaald niveau van inhibitie van digitale werkstimuli te creëren. Door te spelen met dit inhibitieniveau kunnen werknemers zich aan de ene of de andere kant van het segmentatie/integratie continuüm positioneren. In een poging tot het vinden van een ideale werk-privé balans, passen werknemers dan de digitale permeabiliteit tussen deze levensdomeinen aan. Terwijl sommige interventies complete inhibitie nastreven (vb. het fysiek wegleggen van alle toestellen, d.i. uitgesproken segmentatie), laten andere interventies gedeeltelijke doorlaatbaarheid toe (vb. het aanlaten van de GSM, maar het gesloten houden van de mail, d.i. gedeeltelijke segmentatie), of zal een laatste categorie interventies juist streven naar een zo hoog mogelijk niveau van connectiviteit via alle beschikbare toestellen en media (vb. zowel PC als de smartphone openhouden zonder restricties, uitgesproken integratie). Deze variaties in inhibitie vinden we ook terug in context-congruente situaties.

Het tweede aspect betreft de **temporaliteit**. Uit de analyse van de interventies blijkt dat een bepaald niveau van connectiviteit tijdens of na het werk nooit definitief is. Integendeel, werknemers passen, afhankelijk van de context, hun niveau van connectiviteit aan op bepaalde tijdstippen van de dag of van de week.

Het is bijvoorbeeld niet zo dat integrators hele dagen zonder pauze online blijven via alle kanalen, om alle werkgerelateerde nieuwigheden op ieder moment op te vangen. Ook integratie kan inhouden dat er tijd gemaakt wordt om de verbinding met werkgerelateerde ICTs te verminderen. Wat wel kan verschillen is dat de werkuren, en dus ook de connectiviteit, bij sommigen over een langere periode van de dag gespreid zijn. De werkperiode wordt dan af en toe onderbroken door kortere of langere periodes van verminderde connectie of van volledige deconnectie. De IT'er uit bovenstaand voorbeeld gaf bijvoorbeeld aan dat hij doorheen de dag tijd maakt om pauzes te nemen van de werkeisen: *"Er zijn momenten dat ik even beslis voor mezelf om alles opzij te leggen, wanneer ik ergens anders mee bezig ben. En dan vergeet ik zelfs bij wijze van spreken waar ik die GSM gelegd heb"*. Dit geldt bij hem bijvoorbeeld in de context waar hij boodschappen doet, zijn kinderen ophaalt van school of een ontspannende activiteit doet.

Een werkneemster legde uit dat de regel bij haar was om de pendeltijd (telkens anderhalf uur) te gebruiken om mails te beantwoorden, waardoor ze de doorgang voor werkgerelateerde zaken op die momenten nog gedeeltelijk openhoudt. Echter, vanaf ze door de voordeur van haar huis loopt, wordt de mailbox niet meer geopend. Vanaf dan is het familietijd, en zorgt ze voor haar vier kinderen. Dit exacte moment betekent voor haar dus de overschakeling naar een lager niveau van connectiviteit.

Een ander voorbeeld dat het temporele aspect weergeeft is het volgende:

"Als ik in de week werk, dan staat mijn gsm de hele avond aan, en bereiken collega's mij regelmatig, soms tot 22u. (...) Tijdens weekends is het anders, dan laat ik mijn gsm aanstaan, maar zet ik het geluid af."

Een eerste interventie is gelimiteerd tot avonden in de werkweek, terwijl de tweede interventie geldt voor weekends. Ook hier merken we dus een duidelijke temporele begrenzing van de verschillende inhibitieniveaus. Iemand anders gaf het voorbeeld dat hij op onregelmatige basis vroeger vertrok van het kantoor om andere zaken te doen die losstaan van het werk: *"als ik beslis om straks wat vroeger te vertrekken om naar een concert te gaan, dan weet ik dat ik 's avonds thuis wat langer zal verder werken aan mijn mails, meer dan anders"*. Dit komt neer op een periode waar de bereikbaarheid wordt

verminderd, en er dus wordt gedeconnecteerd, terwijl de connectiviteit later in de avond dan weer wordt verhoogd. Drie mensen gaven aan dat ze, wanneer ze 's avonds thuiskomen nog een aantal uur bereikbaar blijven, en bepaalde zaken afwerken, maar dat ze na een bepaald uur (vb. 21u/22u) alle toestellen definitief opzij leggen, en vanaf dan dus volledig deconnecteren. Deze variatie in temporele patronen van connectie/deconnectie geldt ook tijdens vakantieperiodes. Zo geven de meeste werknemers bijvoorbeeld aan dat ze de mails van het werk dan veel minder frequent opvolgen, waarbij ze soms ook een afwezigheidsbericht instellen. Deze periode van deconnectie, kan dan op bepaalde tijdstippen wel opnieuw onderbroken worden.

“We waren onlangs op vakantie in Griekenland met mijn twee dochters (...) je kan dan 's middags eens kijken naar die mails, en zien of alles onder controle is, of je kan merken dat er bijvoorbeeld iets heel heel dringend is, en kiezen om er deze avond of morgen vroeg wat tijd voor te maken, en zo behoud je het beheer over de zaken.”

Ook tijdens het werk zelf, geldt dit temporele aspect van deconnectie. Dit is bijvoorbeeld het geval in situaties waarbij werknemers ICTs tijdens vergaderingen tijdelijk opzij schuiven (2). Een andere werknemer vertelde dat hij soms tijdens intensieve taken alle ICTs voor een paar uur weglegde om zich beter te kunnen concentreren.

Temporele aspect van deconnectie: korte of lange termijn

Een bepaald niveau van digitale inhibitie varieert doorheen de tijd. Het tijdsaspect is dus van belang om een gepersonaliseerd niveau van connectiviteit tijdens en na de werkuren te bereiken. Terwijl sommige mensen nood hebben aan langere blokken of 'segmenten' van deconnectie na het werk (vb. de mailbox de hele vakantieperiode gesloten houden), zijn andere mensen comfortabeler met kortere sequenties van connectie versus deconnectie (vb. dagelijks de mailbox nachecken tijdens vakanties). Dit temporele aspect is ook van belang in de congruente werksfeer, waarbij werknemers hun (de)connectieniveau in functie van het tijdstip van de dag aanpassen (vb. de GSM tijdelijk op stil leggen tijdens vergaderingen).

Een derde aspect dat ons helpt om de maatregelen te categoriseren berust op het **interventieniveau** van de tactiek. Om een bepaald niveau van doorlaatbaarheid van communicatiestromen te bewaken zetten werknemers in op (een combinatie van) een aantal hoofdactiviteiten en ondersteunende activiteiten. De interventies die we als hoofdactiviteiten beschouwen zijn deze die het inhibitieniveau op een eerder directe manier controleren. De meest voorkomende voorbeelden gingen om het beperken van het gebruik van bepaalde ICTs door de toestellen (smartphone/PC) fysiek weg te leggen (5), door het gesloten houden van bepaalde platformen of applicaties zoals de mailbox (4), of door werkgerelateerde applicaties of tools op persoonlijke toestellen gewoon niet te installeren (3). Hiertoe behoren ook interventies zoals het uitschakelen van meldingen voor bepaalde applicaties (9) (vb. 'muten' van chats of uitschakelen van pop-ups voor binnenkomende mails) of het actief gebruiken van bepaalde instellingen zoals een pauzeknop op e-mails (1).

Naast deze hoofdactiviteiten is er echter ook een hele reeks aan andere interventies die het connectiviteitsniveau niet even rechtstreeks aanpakken, maar die wel een belangrijke ondersteuning betekenen om het deconnectieniveau te kunnen volhouden. Vele werknemers mikken bijvoorbeeld op externe communicatie of duidelijke afspraken met collega's met betrekking tot de eigen bereikbaarheid tijdens en na het werk. Op deze manier beïnvloeden ze de heersende '*norms of responsiveness*' of de verwachtingen over responstijd. Een aantal interventies hebben bijvoorbeeld betrekking op het instellen van een automatisch afwezigheidsbericht tijdens verlof (3), of op het aanpassen van de beschikbaarheidsstatus op communicatieplatformen (7), tijdens of na het werk. Iemand gaf daarbij ook aan:

“Als ik zie dat ik ergens niet direct op kan antwoorden, omdat ik die informatie niet heb of gewoon de tijd wil om alles nog eens goed na te kijken, dan stuur ik een bevestigingsmail terug,

met als antwoord dat ik de mail goed ontvangen heb, en het binnen een redelijke termijn zal beantwoorden. Dat geeft voor mij direct geruststelling.”

Sommigen trachten interne regels in te bouwen die de interacties tijdens of na het werk reguleren (2):

“Op vakantie spreken wij onder elkaar af dat als er iets is, en we echt informatie van elkaar nodig hebben, die we niet kunnen terugvinden in onze algemene sharepoint (...) dan gaan we eerst een SMS sturen, en dan kunnen we zelf kiezen of we hierop antwoorden of eventueel eens terugbellen. Dat is wel al een blokkering die we zelf inbouwen.”

Wanneer de professionele interacties na de werkuren onvoldoende gecoördineerd zijn, gebeurt het ook dat werknemers kiezen om bewust laat of niet te reageren op berichten van collega's (3), om de bestaande verwachtingen juist te doorprikken. Een andere werkneemster legde uit dat het belangrijkste voor haar was om collega's voldoende voor te bereiden op haar eigen afwezigheid tijdens vakantieperiodes, door o.a. te tonen waar ze belangrijke informatie kunnen halen, en hoe ze lopende projecten best kunnen opvolgen (1).

“Als iedereen goed gebrieft is, kan ik met een gerust gevoel vertrekken. Dit deed ik vroeger niet zo, maar ik heb wel gemerkt dat dit me enorm heeft geholpen om het werk tijdens de vakantie te kunnen loslaten.”

Naast deze communicatietactieken, zijn er ook andere ondersteunende maatregelen, zoals het gebruikmaken van bepaalde tools om de eigen schermtijd op te volgen (1). Een respondent gaf het voorbeeld van een applicatie die kan ingezet worden als objectieve indicator om het eigen connectiviteitsniveau op te volgen en bij te sturen:

“Elke week krijg ik een mail binnen, van wat mijn focustijd was, hoeveel meetings dat ik gehad heb, hoeveel minuten ik met iemand heb zitten mailen, hoeveel ik heb ontspannen... Dus een algemeen persoonlijk inzicht van wat je gedaan hebt in die week. En dat is dan eigenlijk mijn leidraad, en ik vind dat dat iets is dat iedereen zou moeten hebben omdat je dan weet of je goed bezig bent of niet.”

Ook vanuit de organisatie kunnen bepaalde interventies ervoor zorgen dat werknemers tijdens afwezigheid gemakkelijker of met voldoende gemoedsrust kunnen deconnecteren. Dit is bijvoorbeeld het geval in bedrijven waar er permanenties of back-ups (d.i. collega's die de functie tijdelijk overnemen) worden voorzien (6) of waar de organisatie voor welbepaalde periodes de deuren sluit (vb. tussen Kerstmis en Nieuwjaar) (1).

Interventieniveau: hoofdactiviteiten versus ondersteunende activiteiten

De interventies kunnen opgedeeld worden volgens de manier waarop ze het vooropgestelde doel (d.i. een bepaald niveau van inhibitie voor een welbepaalde periode) bereiken. Enerzijds zijn er de hoofdactiviteiten of hoofdinterventies, die het connectiviteitsniveau direct aanpassen (vb. toegang tot applicaties of toestellen beperken) en anderzijds worden deze interventies in vele gevallen aangevuld door ondersteunende activiteiten, die o.a. inzetten op communicatie of afspraken met betrekking tot bereikbaarheid naar de omgeving toe.

4.2.2 Conclusie

Tot nu toe neemt men mee dat de deconnectie interventies worden toegepast in contexten waar bepaalde werkgerelateerde technostressoren aanwezig zijn, namelijk voornamelijk ICT-interrupties en ICT-overload tijdens en na het werk. Werknemers implementeren in dit kader bepaalde deconnectie maatregelen, die inhoudelijk van elkaar verschillen qua inhibitieniveau tijdsaspect en interventieniveau. De keuze voor een welbepaalde strategie hangt onder andere af van de persoonlijke preferentie van de werknemer voor segmentatie of integratie.

4.3 Effect van de interventies: herstelactiviteiten

Om het effect van een welbepaalde strategie te beoordelen, wordt er gekeken naar de psychologische processen die erachter schuilen. Tijdens de interviews werd er besproken in welke mate werknemers het verband maken tussen de genoemde interventies en verschillende herstelactiviteiten (nl. psychologische onthechting, relaxatie, mastery experiencing en controle over de vrije tijd). We gebruikten hierbij de schaal van Sonnentag (2007) als leidraad, terug te vinden in het interviewprotocol (bijlage 4). Deze omvat items voor vier herstelmechanismen die werden overlopen, waarbij werknemers konden aangeven of ze het al dan niet eens waren met de stellingen. Aangezien de vier mechanismen niet altijd even duidelijk onderscheiden werden door werknemers, deelt men de recovery experiences op in twee groepen die elk stoelen op hun eigen herstelproces. Ten eerste zorgen (1) psychologische onthechting en relaxatie ervoor dat de functionele systemen die tijdens het werk worden geactiveerd niet meer belast worden. Anderzijds berusten (2) mastery experiencing en controle over de vrije tijd op het bouwen van nieuwe interne hulpbronnen (Siltaloppi, Kinnunen & Feldt, 2009).

4.3.1 Psychologische onthechting en relaxatie

Psychologische onthechting wordt gedetecteerd door items zoals *'Ik ben het werk vergeten'* of *'Ik kreeg een pauze van de eisen van het werk'* en relaxatie door *'Ik gebruik de tijd om te relaxeren'* of *'Ik doe ontspannende dingen'*. Door de deconnectie interventies in verband te brengen met wat gezegd werd over herstelervaringen, kan men verschillende profielen van werknemers onderscheiden. Een eerste groep van een vijftiental werknemers maakte duidelijk dat specifieke deconnectie interventies rechtstreeks de herstelprocessen op gang brengen. Een aantal participanten illustreerde dit zeer duidelijk:

"Sinds drie weken heb ik mijn werkmail afgekoppeld van mijn gsm en nu besef ik hoeveel meer tijd ik vrij heb, (lacht) (...) Ik denk toch dat dit een paar uur per dag was dat ik bezig was met het werk; maar eigenlijk niet móést bezig zijn met het werk. (...) Het feit dat je het gevoel hebt dat je niet meer constant beschikbaar bent, maakt automatisch meer mentale ruimte vrij".

"Maar dus ook in het weekend bijvoorbeeld, bekijk ik mijn e-mails dus écht niet meer! (...) Als ik deconnecteer, dan deconnecteer ik ook volledig. (...) Als ik thuiskom, ben ik mijn werk vergeten (...) Ik kan vrij doen of laten, tot zondag avond of maandag ochtend".

Nog een vijftal werknemers sloten zich aan bij deze opvattingen. Echter, terwijl zij bevestigden dat ze het werk wel gemakkelijk konden vergeten, nuanceerden ze dat ze dit niet per se linkten aan bewuste deconnectie interventies. Ze meenden *"niets anders gewoon"* te zijn dan thuis niet meer met het werk bezig te zijn, dus of het loslaten van ICTs daar een rol in speelt, was voor henzelf onduidelijk.

"Bij mij is het een 9-to-5 mentaliteit. (...) Ik doe mijn computer uit en tegen dat ik thuis ben toegekomen ben ik mijn werkdag ook vergeten."

Een tweede groep, ongeveer een kwart van de deelnemers, bestaat uit werknemers die minder duidelijke deconnectieregels opvolgen en de doorgang voor werkgerelateerde zaken in de privésfeer vrijer laten. Tegelijk beweren ze dat ze hier geen negatieve effecten door ondervinden, integendeel zelfs: uit de interviews blijkt dat er zeker ruimte is voor relaxatie en psychologische onthechting, ondanks de technologische verbinding met het werk.

"Eigenlijk stoort het mij niet dat mensen mij na de werkuren contacteren. Als ik kan helpen, doe ik dat graag (...) Ik denk niet dat het echt nodig is om mijn smartphone echt apart te gaan leggen om afstand te kunnen nemen van mijn werk. Mijn GSM is voor mij geen storende factor als ik probeer te ontspannen. Ook al krijg ik een bericht tijdens een ontspannende activiteit, het achtervolgt mij niet de hele dag. Ik bekijk het even, antwoord, en dan hervat ik de activiteit waar ik mee bezig was".

Dit heeft vaak ook te maken met de mate waarin een persoon zich goed en betrokken voelt bij het werk. Sommige mensen kunnen, ook al deconnecteren ze heel weinig, minder negatieve gevolgen ervaren: *"Omdat ik het graag doe, vind ik het niet erg om het te lezen, en ben ik er juist graag mee bezig"*. Een bepaald niveau van connectiviteit kost hun dan niet zo veel energie als bij de eerste groep, die eerder de neiging heeft om zich technologisch af te zonderen na het werk. Men kan hieruit afleiden dat de nood aan deconnectie om te kunnen onthechten en ontspannen varieert van persoon tot persoon. Sommige mensen kunnen de werkeisen gemakkelijker naast zich leggen dan anderen. Bepaalde interventies leiden bij sommigen meteen tot onthechting (vb. *"van zodra ik deconnecteer, denk ik er niet meer aan"* of *"ik doe mijn computer uit en tegen dat ik thuis ben toegekomen ben ik mijn werkdag ook vergeten."*), terwijl andere werknemers nuanceren dat er wel een zekere tijd nodig is vooraleer de werkstressoren echt losgelaten kunnen worden (vb. *"Als ik 2 à 3 dagen in verlof ben, kan ik niet zeggen dat ik volledig alles losgelaten heb. Als we spreken over een week dan is dit eerder wel"*). Deze bevinding sluit aan bij de theoretische inzichten uit het Effort-Recovery model (Meijman & Mulder, 1998), dat aangeeft dat mensen verschillen in de tijd die ze nodig hebben om te herstellen van werkstressoren.

Terwijl sommige werknemers al positieve effecten ervaren door gedeeltelijk te deconnecteren (vb. een werknemer zei over de stellingen rond psychologisch onthechten: *"dat voel ik nu wel enorm met dat ik mijn werk-mail heb afgekoppeld"*), is een veel extremere deconnectie voor anderen noodzakelijk. Een werkneemster die na de werkdag volledig fysiek, temporeel én technologisch (de mails en server waren enkel toegankelijk vanop het werk) gescheiden was van het werk, vond dit alsnog onvoldoende om zich mentaal te kunnen distantiëren van het werk: *"In mijn eerste maanden in dit kantoor droomde ik 's nachts letterlijk van mijn dossiers. Dit gaat nu al veel beter maar toch: een echte deconnectering is er nooit echt denk ik"*. Hieruit blijkt dat de herstelprocessen niet even gemakkelijk aangedraaid worden bij iedereen, en dit bevestigt wat in vorig hoofdstuk werd gesuggereerd, namelijk dat het temporele aspect maar ook het inhibitieniveau van een interventie belangrijke factoren zijn om een positief effect te ervaren van deconnectie. Deze variatie steunt op de persoonlijke preferenties van de werknemers.

We kunnen besluiten dat er wel een verband lijkt te zijn tussen deconnectering en deze herstelervaringen en dus vermindering van stressreacties. Toch moet men voorzichtig omspringen met dit idee, en mag men er niet van uitgaan dat meer deconnectie automatisch leidt tot meer herstel, en dus tot betere welzijnsuitkomsten. Wat meer van belang blijkt te zijn is de kans die werknemers krijgen om een deconnectiestrategie toe te passen die overeenstemt met hun persoonlijke behoeften en hun optimaal semgentatie/integratie niveau. Een vroege definitie beschrijft stress als *"an unfavorable person-environment relationship"* (Lazarus, 1993, p. 8), wat in deze context aangeeft hoe belangrijk de compatibiliteit is tussen de (de)connectiepreferenties -en noden van de werknemer en de jobeisen of verwachtingen van de organisaties hierover. Dit idee wordt in de literatuur omschreven als de 'person-environment fit' theorie (Edwards, Caplan & Harrison, 1998), die stelt dat congruentie of een 'fit' tussen de werknemer en zijn/haar werkcontext uitmondt in positieve effecten, terwijl incongruentie of een 'misfit' stressreacties aanwakkert. In de praktijk zullen vooral de deconnectiepraktijken die overeenstemmen met persoonlijke behoeften en voorkeuren effectief zijn. Hierbij moeten dus een aantal contextgebonden factoren zoals de werkinhoud en de sociale verwachtingen (zie hoofdstuk 4.5), maar ook persoonlijke factoren zoals de integratie/segmentatie preferenties en de herstelbehoeften in beschouwing genomen worden, daar zij deze fit meebepalen.

4.3.2 Controle over de vrije tijd en mastery experiencing

Terwijl controle over de vrije tijd werd bevraagd met items zoals *'Ik bepaal mijn eigen schema'* en *'Ik heb het gevoel dat ik zelf kan beslissen wat ik zal doen'*, werd mastery experience geïdentificeerd door stellingen als *'ik doe dingen die me uitdagen'* of *'Ik doe iets om mijn horizon te verbreden'*. Participanten wisten echter vooral over het eerste meer te vertellen. Opmerkelijk was opnieuw het contrast tussen verschillende opvattingen van werknemers. Een eerste kleine groep van een vijftal werknemers was

het er volledig mee eens dat deconnectie het mogelijk maakt om tijdens die specifieke periode beter te focussen op andere zaken die losstaan van het werk.

"Doordat die afbakening gebeurt, ben je enkel met privé zaken bezig, en heb je meer grip op je vrijetijdsgebeuren dan als je bijvoorbeeld nog mails zou checken of aan een dossier bezig zou zijn."

Dit geldt evenwel voor deconnectie tijdens de werkuren, waar de interventies tot doel hebben om de controle te behouden over de taken binnen dezelfde context (d.i. context-congruent). Dit sluit aan bij wat al besproken werd in kader van de drijfveren van interventies (zie hoofdstuk 4.1), namelijk dat bepaalde interventies worden geïmplementeerd om ononderbroken geconcentreerd te kunnen blijven op specifieke taken.

"Meestal heb ik in mijn hoofd een planning, en als ik dan onverwachts iets tegenkom dat dringend is, bijvoorbeeld een belangrijke mail die binnenkomt, dan is heel de planning om zeep. Als ik mijn werk-mail uitzet heb ik hier geen last van en kan ik mijn planning behouden. Dat is wel in strijd met de organisatie want 'belangrijke mails hebben voorrang'".

Uit deze voorbeelden blijkt dat een zekere vorm van digitale segmentatie wel nodig is om meer grip te hebben over de (vrije) tijd. Digitale deconnectie heeft hierbij rechtstreekse positieve effecten. Anderzijds, en in lijn met wat hiervoor werd gezegd over psychologische onthechting en relaxatie, argumenteren sommige mensen dat ze wel controle ervaren, maar dat dit niet speciaal gelinkt is aan deconnectering. Werknemers van organisaties waar er sowieso al weinig spillover is van het werk in het privéleven, en waar de vrije tijd dus ten alle tijd gerespecteerd wordt, voegden toe: *"Aangezien dat daar een vrij duidelijke lijn is tussen de twee [werk en privé], is dat voor mij geen probleem [om controle te hebben over mijn vrije tijd]"*.

Een belangrijke contrasterende aanvulling die aan bod kwam is dat de beslissing om wel of juist niet te deconnecteren van de persoon zelf moet afhangen, wat door 8 respondenten letterlijk geëxpliciteerd werd. *"Ik beslis zelf om thuis bezig te zijn met werk, en ik heb daar ook de controle over"*. Zij menen dat ze geen opgelegde interventies nodig hebben om de controle te bewaken over hun vrije tijd, en meer nog, dat zou wel eens voor meer stress of frustratie kunnen zorgen. Dit neemt echter niet weg dat een welbepaalde deconnectie interventie inderdaad wel voor positieve effecten kan zorgen. Het punt is maar dat dit enkel effectief kan zijn als mensen er zelf voor hebben gekozen.

"Het gaat erom dat ik niet die ene belangrijke mail of telefoon wil missen. Los van al de rest dat niet relevant is op dat moment... Dat skip ik dan wel gewoon. Ik bedoel dus niet dat ik bij elk mailtje zal blijven stilstaan, maar als iemand mij al drie keer heeft gebeld, dan wil ik wel meteen kunnen terugbellen."

In hun opvatting staat het opleggen van bepaalde deconnectie interventies dus haaks op de vrijheid en de autonomie die ze meekrijgen in hun job. Een groot deel van hun resources of werkhulpbronnen worden bij deze mensen dan ook gehaald uit jobkenmerken als autonomie en flexibiliteit. Uit bepaalde stresstheorieën⁷ blijkt inderdaad dat autonomie een belangrijke hulpbron is om de werkeisen het hoofd te bieden.

"Nee, ik denk dat de autonomie vooral belangrijk is in dit verhaal, namelijk dat ik zelf kan beslissen wanneer ik wat zal doen. Dus wanneer mij een regel zou worden opgelegd dat ik tussen 5u 's avonds en 8u 's morgens niets meer mag doen, dan is mijn autonomie wel redelijk aangepakt."

In tegenstelling hiermee pleitte een minderheid voor meer geüniformeerde deconnectiesystemen, die voor de hele organisatie van toepassing zouden zijn. Argumenten zijn de verwachtingen voor snel

⁷ Zie bijvoorbeeld het Job Demand Control model (Karasek, 1979)

antwoord, de werkdruk of een gebrek aan daadkracht, die ervoor zorgen dat er in de praktijk weinig mogelijkheid is tot deconnectie.

“Ook om een signaal te geven. Ik zou er wel een voorstander van zijn dat ze hier om 6 uur 's avonds 'de prise zouden uitrekken' als teken van 'mannekes, iedereen naar huis, niemand kan nog mails versturen'. Dat vind ik magnifiek... Het is ook belangrijk dat we ons daartegen beschermen. (...) Want het probleem is, ook al beslis jij als individuele werknemer om te deconnecteren, dat de andere collega's niet volgen, waardoor er toch een druk zou kunnen ontstaan”.

Al bij al geven weinig werknemers aan dat deconnectie rechtstreeks leidt tot meer controle over de vrije tijd. Waar een groep mensen het wel mee eens was, is dat de vrijheid in de job toelaat om te kiezen wanneer er wordt gedeconnecteerd, wat op zijn beurt wel zorgt voor een gevoel van controle. Voor de participanten lijkt dus vooral de manier waarop een bepaalde strategie wordt aangebracht van belang: gaat het om een zelfgekozen of om een opgelegde maatregel? De interviews wezen uit dat, in lijn met de zelfdeterminatie theorie (Ryan & Deci, 2000), het belang van autonomie bij een deel van de respondenten de overhand krijgt. Een veel kleinere groep pleitte integendeel voor opgelegde deconnectiesystemen die voor de hele organisatie van toepassing zouden zijn. Deze studie omvatte echter bijna uitsluitend voorbeelden van maatregelen die door werknemers zelf geïnitieerd waren, waardoor het niet mogelijk is om duidelijke interpretaties te maken over het verschil in effect tussen autonome (d.i. vrijwillig gekozen) en gecontroleerde (d.i. vanuit de organisatie opgelegde) maatregelen.

4.3.3 Conclusie

Deconnectie blijkt vooral een belangrijke rol te spelen wanneer het gaat om psychologische onthechting. Met andere woorden, dankzij deconnectie kan de werknemer gemakkelijker afstand nemen van de eisen van het werk, wat een essentieel proces is om te recupereren van het werk. Deze nood aan deconnectie om psychologisch te kunnen onthechten varieert echter van persoon tot persoon, wat ons terugleidt naar de bevindingen over de variatie in tijdsaspect en in inhibitieniveau van de interventies. Anderzijds kan er ook een verband gemaakt worden tussen deconnectie en controle over de (vrije) tijd, maar dit is in vergelijking met de eerste herstellervaringen minder opvallend. Men merkt dat dit laatste eerder wordt bereikt dankzij de autonomie die werknemers genieten in hun job. Interventies voor deconnectie tijdens het werk daarentegen ondersteunen wel een vorm van controle over de concentratie tijdens het werk.

4.4 Definitie van deconnectie

De gesprekken geven een beter beeld van wat deconnectie volgens werknemers precies inhoudt. We nemen de bevindingen mee voor de ontwikkeling van een definitie van het fenomeen, die tot op heden ontbrak in de literatuur.

Ten eerste leiden we uit de studie rond technostressoren (hoofdstuk 4.1) af dat vooral techno-overload en techno-invasie de werknemer aansporen tot deconnecteren. Wat betreft techno-overload, merkten we in de verdere analyse op dat de **drijfveer** van de activiteit ofwel ligt bij de ICT-overload (vb. het e-mailvolume), ofwel specifiek bij de interrupties die ICTs creëren (vb. de constante meldingen bij binnenkomende mails). Ten tweede kan er een onderscheid gemaakt worden op basis van de **context** waarin de interventies worden toegepast. Terwijl bepaalde interventies plaatsvinden in de privésfeer en op deze manier techno-invasie tegengaan (wat verder in de analyse in verband werd gebracht met integratie/segmentatie preferenties; zie hoofdstuk 4.2), zijn er ook interventies die plaatsvinden binnen de werksfeer, om ook daar overload en interrupties aan te pakken. Verder komen we tot de conclusie dat deconnectie inhoudelijk een brede waaier aan activiteiten omvat die bijdragen tot een toestand van digitale ont koppeling. Hierbij verschillen de interventies van elkaar omwille van het **inhibitieniveau** dat ze nastreven (partieel versus compleet) en omwille van hun **tijdsaspect** (lange termijn versus korte

termijn). Voorts maakt men een onderscheid tussen het **interventieniveau**, met enerzijds hoofdactiviteiten en anderzijds ondersteunende activiteiten om deze toestand te bekomen. In lijn met wat de literatuur suggereert, konden de interventies bovendien in verband gebracht worden met het optreden van herstelprocessen (zie hoofdstuk 4.3), en voornamelijk met psychologische onthechting na het werk en een hogere focus/ concentratie tijdens het werk. Dit wijst erop dat deconnectie dus kan zorgen voor positieve effecten op het **welzijn** van werknemers. Op basis van al deze elementen construeren we de volgende definitie.

Definitie

Deconnectie is een toestand waarbij een werknemer ontkoppeld is van werkgerelateerde ICTs, met oog op het verbeteren van zijn/haar herstel en algemeen welzijn. Om deze toestand te bekomen worden één of meerdere autonome of gecontroleerde deconnectiemaatregelen geïmplementeerd, die gekenmerkt worden door een specifieke drijfveer (overload of interruptie), een interventiecontext (werksfeer of privésfeer) een inhibitieniveau (partieel of compleet), een tijdsduur (kort of lang) en een interventieniveau (hoofdactiviteit of ondersteunende activiteit).

4.5 Bijkomende drijfveren en barrières

Uit voorgaande hoofdstukken leidt men af dat deconnectie positieve effecten heeft op werknemers, op voorwaarde dat hun eigen preferentie voor een bepaalde strategie overeenstemt met wat in de organisatorische context realiseerbaar is. Daarom is het interessant om te kijken naar wat volgens hen de belemmerende of ondersteunende factoren kunnen zijn die de praktische verwezenlijking van een deconnectiestrategie meebepalen. Zoals de voorafgaande literatuurstudie ook deed vermoeden, merkten we op dat organisaties tot op heden nog maar weinig doen om deconnectie van medewerkers te implementeren. Wel kunnen we een aantal drijfveren en barrières identificeren die de deconnectiepraktijken al dan niet stimuleren. De hieronder genoemde aspecten kwamen allemaal spontaan aan bod tijdens de interviews. Ze worden op een neutrale manier verwoord (d.i. noch als barrière, noch als drijfveer), aangezien de verschillende aspecten meestal zowel een negatieve als een positieve invloed kunnen hebben op de mate van deconnectie van werknemers.

4.5.1 Organisatiecultuur en verwachtingen

In totaal gaven 15 respondenten uitdrukkelijk aan dat de organisatiecultuur of de verwachtingen van collega's het mogelijk maakten om probleemloos te deconnecteren op bepaalde momenten. Hier ging het zowel om impliciete verwachtingen tussen een aantal collega's als explicietere afspraken op teamniveau. Werknemers brengen dit in verband met een vorm van 'respect' voor andermans vrije tijd. Een werknemer gaf in deze context ook aan dat leidinggevenden hier een belangrijke voorbeeldrol in speelden. Aangezien de directe baas nooit verder werkt 's avonds, ervaren de mensen onder hem ook minder druk om dit wel te doen.

"Die status op Teams betekent bij ons in het bedrijf wel veel, als je online staat, betekent het dat je bereikbaar bent, en MOET je ook bereikbaar zijn. (...) Ongeacht het uur, mag je dan gestoord worden. Als je op out of office staat, dan IS dat ook zo, en dan word je niet meer gestoord (...) dat is een ongeschreven regel."

"In feite zijn wij altijd bereikbaar. Maar er bestaat wel zo'n soort van 'gentleman 's agreement' tussen collega's, die ervoor zorgt dat wij heel vroeg 's morgens of 's avonds niet storen. Enkel als het nodig is."

Hier voegden twee mensen ook aan toe dat ze aangemoedigd werden door de organisatie om op teamniveau ook effectief afspraken te maken over bereikbaarheid na de werkuren, in kader van een

ruimer beleid rond telewerken. Ook onderlijnen twee personen dat de openheid om over deze zaken te kunnen spreken op het werk volgens hen belangrijk was.

De organisatiecultuur kan daarentegen ook een negatieve invloed uitoefenen op deconnectie. Uit de schriftelijke vragenlijst concludeert men dat er bij 14 van de 39 werknemers tijdens de werkuren snel een antwoord wordt verwacht op e-mails. Bovendien verklaarden 11 respondenten dat ze ook na de werkuren dikwijls verwacht worden om telefonisch of via smartphone bereikbaar te zijn. Hoewel dit ook te wijten kan zijn aan de specifieke inhoud van de job (zie later), lieten werknemers tijdens de gesprekken dikwijls blijken dat vooral de druk door verwachtingen van collega's hier een rol in spelen. Zeven personen expliciteerden dat deze verwachtingen rond bereikbaarheid problematisch kunnen worden.

"Tijdens gewone werkperiodes antwoord ik bijna dagelijks 's avonds nog mijn mails. Dat is zo een beetje iets op teamniveau: er zijn hier een paar mensen mee begonnen, en uiteindelijk doe je dan toch ook mee".

"Ik herinner mij van een voorval waarop een collega zei dat hij 4 uur had moeten wachten op een antwoord. Eigenlijk creëren we zelf natuurlijk ook die verwachtingen door zelf snel te antwoorden, terwijl het eigenlijk helemaal niet zo uitzonderlijk zou moeten zijn om 4 uur lang op een mail te moeten wachten."

Aangezien de interviews plaatsvonden te midden van de quarantainemaatregelen n.a.v. de Covid19-pandemie, gaven sommige werknemers ook aan dat deze verwachtingen in deze periode gewijzigd waren. Een werknemer gaf bijvoorbeeld aan dat hij overdag minder pauzes durft te nemen omdat hij attenter moet blijven op binnenkomende mails en opdrachten:

"(...) Dus ergens, als je thuis werkt moet je vaker antwoorden, want dan denken mensen van 'hij is weer niet aan het werken'. Je moet dus veel beschikbaar zijn. (...) De mensen controleren je dus eigenlijk, ook de collega's. Als je op het werk bent en je gaat een koffie halen, dan is dat normaal, terwijl als je thuis bent, en je gaat een koffie halen en iemand probeerde je juist te bellen, dan geeft dit de indruk dat je niet aan het werk was. Ik neem dus minder pauzes en ga minder vaak weg uit mijn bureau. (...) Ik werk daardoor dus niet langer, maar wel intenser."

Een ander opvallend gegeven is dat materiele aspecten een invloed hebben op de mogelijkheden of beslissingen van werknemers om te deconnecteren. Zoals aangegeven in de literatuurstudie neemt de hoeveelheid regelmatige telewerkers jaarlijks toe, waarbij organisaties in stijgende mate investeren in de nodige uitrusting (vb. laptops) om dit praktisch mogelijk te maken. Een aangehaald argument is dat het voorzien van aparte toestellen voor het werk bijdraagt tot de scheiding van de professionele en de persoonlijke sfeer. Drie werknemers vinden dat het problematisch is om hun privétoestel te moeten gebruiken voor werkgerelateerde doeleinden, aangezien ze de stap naar de professionele mailbox dan snel maken, ook wanneer ze met privé zaken bezig zijn. Echter, niet iedereen is voorstander van deze werklaptops -of smartphones. Zeven respondenten vonden dit zelfs vervelend, omdat ze dit beschouwen als een signaal van de werkgever dat deze dan ook gebruikt moeten worden om buiten het werk bereikbaar te zijn of om bepaalde taken af te werken. De toestellen creëren dus impliciete verwachtingen.

"Wij hebben een GSM van het werk, en ook het GSM-abonnement, en dat impliceert eigenlijk dat we bereikbaar moeten zijn. Dat is dus eigenlijk wel de keerzijde van de medaille: we worden wel verondersteld, als er iets heel dringend is, bereikbaar te zijn."

"Vroeger [voor het systeem van tijds- en plaatsafhankelijk werken] werd er van ons niet verwacht dat we dag en nacht beschikbaar waren, en konden mails gerust te dag nadien worden beantwoord. (...)"

Een ander 'materieel' aspect is de fysieke mogelijkheid tot deconnectering op de werkplek. Twee werknemers gaven aan dat hun organisatie stille ruimtes of stille vloeren voorziet. De bedoeling daarvan

is dat werknemers zich op die plaatsen ongestoord en zonder zich te hoeven verantwoorden kunnen afzonderen. Terwijl sommigen deze ruimtes gebruiken om bijvoorbeeld een concentratie-intensieve taak uit te voeren zonder storing (vb. oproepen of andere onderbrekingen), is het ook toegestaan om er een tijdje te relaxeren of tot rust te komen, dus zonder interferentie van allerhande ICTs.

4.5.2 Jobinhoud

De inhoud van het werk en de specifieke taken kunnen in een aantal gevallen de mogelijkheid tot deconnectie stimuleren. Hiervan werden doorheen de interviews een aantal duidelijke voorbeelden gegeven. Ten eerste gaf een boekhoudingsmedewerker aan dat zijn job bestond uit dagtaken, die altijd op het werk moesten worden afgerond, waardoor er nooit sprake van was om thuis het werk verder te zetten of bereikbaar te blijven. Twee andere werknemers uit de productiesector, werkende in shiften, bevestigden eveneens dat hun job in principe ophield nadat de volgende shift het werk had overgenomen, wat deconnectie ook vereenvoudigt. Tot slot is gedeeltelijke deconnectie ook mogelijk voor jobs in de klantenbediening, wat enkel plaatsvindt tussen vooraf gedefinieerde openingsuren. Hierbuiten is het voor deze bedienden niet nodig om bereikbaar te blijven of om werk voor te bereiden.

Anderzijds houden bepaalde functies in dat er tijdens of na de contractuele uren, in mindere of meerdere mate, beschikbaarheid nodig is van de werknemers, wat rechtstreeks de mogelijkheid tot deconnectie beïnvloedt. Twaalf personen gaven dan ook aan dat ze omwille van deze reden kiezen of gedwongen worden om minder te deconnecteren.

"Het achter zich kunnen laten van het werk na de werkuren is ook een beetje jobgerelateerd. Toen ik werkte als bemiddelaar was het helemaal niet nodig om na de werkuren nog aan het werk te denken. Maar hoe meer verantwoordelijkheid je hebt, hoe moeilijker het is om bepaalde zaken los te laten na het werk. Dit heeft dus niet alleen te maken met de devices, maar eerder met de inhoud en verantwoordelijkheden van de job".

Een ander voorbeeld uit de interviews is de reeds vernoemde productiesector die gebonden is aan hoge productiedruk. Hier moeten de verantwoordelijke werknemers tijdens de werkuren zo gemakkelijk mogelijk bereikbaar zijn om snel te kunnen tussenkomen in geval van problemen. Een respondent, eerstelijnsmanager in een grote bierbrouwerij gaf bovendien aan dat deze bereikbaarheid in de praktijk eigenlijk niet altijd ophoudt na de werkuren. Soms is er immers essentiële informatie nodig van de vorige shift, en een slechte shiftwissel kan zorgen voor ontbrekende informatie wat aanzet tot het contacteren van collega's buiten hun uren. Drie personen gaven bovendien aan dat ze werken met collega's uit andere continenten, waardoor afstemming nodig is:

"Ik werk met Amerika (...) er is een tijdsverschil van 9 uur, dus dan begin ik om 8 uur 's morgens en dus dat houdt op om middernacht, omdat ik met twee tijdszones werk."

Twee werknemers met commerciële functies gaven in dit kader ook aan dat van hen snelle responstijden verwacht worden omwille van klantenservice. De werkinhoud speelt bovendien ook een rol bij bepaalde functies die snelle interventie en bijgevolg onmiddellijke bereikbaarheid vereisen, zoals vermeld werd door een crisismanager. Anderzijds speelt, in tegenstelling tot het voorbeeld van ploegenwerk waar werknemers elkaar aflossen, de uniekheid van de job ook een rol:

"Wij hebben functies die redelijk uniek zijn (...) Ik kan niet vragen aan een collega om ineens in mijn plaats de prijspolitiek te gaan doen in mijn afwezigheid. Het hoort dus bij de functie."

4.5.3 Werkdruk

Uit de interviews blijkt dat te hoge werkdruk zeker bij tien werknemers een negatieve impact heeft op de mate waarin ze kunnen deconnecteren tijdens, maar vooral na de werkuren. Lage werkdruk werd daarentegen niet expliciet als drijfveer voor meer of betere deconnectie aangehaald. De werkdruk is gedeeltelijk gebonden aan het voorgaande, namelijk de aard van de job. Een voorbeeldgroep van

individuen die minder kansen ervaren om te disconnecteren omwille van de grote werkdruk en het bijhorende hoge werktempo zijn kaders met hogere verantwoordelijkheidsfuncties: zij geven aan dat hun job niet gebonden is aan een vast aantal werkuren per week.

"Jaja, absoluut. We hebben een hele hoge workload waardoor we het niet rond krijgen op de uren die we hebben. Dus sowieso komen er vaak extra uren bij na de werkuren. Dat is vooral via Whatsapp dat er nog wordt overlegd of e-mails die ik moet beantwoorden."

"(...) zelfs al werk je 70 uur per week, de hoeveelheid is zo groot dat je niet toekomt met de tijd."

Dit wordt echter niet altijd even negatief ervaren, en zo wordt er geredeneerd vanuit het idee dat hoge werkeisen gecompenseerd worden door een hogere verloning.

"Onze functies houden niet op om 18u. (...) Ons salaris, onze bonussen en ons pakket zijn eigenlijk niet te vergelijken met andere jobs, dus ik denk dat er daar wel van ons iets tegenover verwacht wordt."

Sommige personen geven aan dat de werkdruk niet constant even hoog is, waardoor tijdelijke aanpassing van de 'gewoonlijke' deconnectiestrategieën plaatsvindt. Zo verklaarde een werknemster, die normaal gezien de mailbox strikt gesloten houdt tijdens vakantieperiodes:

"Sinds dat ik hier werk, is het al een paar keer gebeurd, en dat is dan op de piekmomenten, bijvoorbeeld voor het indienen van jaarverslagen, dat ik dan in het weekend werk. Maar ik probeer dan wel niet op mails te antwoorden (...)"

Deze werkdruk wordt, zoals eerder al vermeld, ook weerspiegeld in het volume mails en informatie die werknemers dagelijks binnenkrijgen. Werknemers geven aan dat ze worden overspoeld door 'dringende' verzoeken. Dit creëert een druk om alles binnen een redelijke termijn te beantwoorden, en versterkt soms ook de 'fear of missing out' of de angst om belangrijke informatie te missen, waardoor mensen de binnenkomende zaken frequenter opvolgen en dus minder disconnecteren.

"Het heeft misschien te maken met een soort van angst om iets te missen. Als ik een bepaalde mail binnenkrijg, dan heb ik ook nog steeds het idee dat ik daar snel op moet antwoorden... dat is misschien ook een verkeerd beeld van mij."

4.5.4 Arbeidsorganisatie

De laatste categorie factoren omvat een aantal uiteenlopende aspecten die te maken hebben met de organisatie van het werk.

Een eerste element is de reeds besproken flexibiliteit die werknemers krijgen in het uitvoeren van hun job, en meer bepaald wat betreft hun uurrooster. Twee werknemers geven aan dat, aangezien ze vaste uurroosters hebben, ze eigenlijk wel duidelijkheid ervaren over het moment waarop het werk voorbij is en ze dus gemakkelijk de 'mentale switch' kunnen maken om te disconnecteren. Andere werknemers verkiezen flexibele werkuren: ze vinden dit positief omdat ze doorheen de dag de vrijheid krijgen om op bepaalde momenten iets anders te doen dan werken, en dus ook de vrijheid krijgen om te disconnecteren. Wel herkennen sommigen dat er dikwijls 'iets tegenover die vrijheid verwacht wordt' en er dus mogelijks bereikbaarheid gevraagd kan worden op momenten waar men liever met iets anders bezig zou willen zijn. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer de werkuren van collega's onderling niet meer volledig op elkaar zijn afgestemd (vb. wanneer een directe collega met kinderen pas later 's avonds bereikbaar is), en ze elkaar dus storen tijdens bepaalde activiteiten die losstaan van het werk. Hierdoor kunnen werknemers niet volledig zelf kiezen wanneer ze offline gaan. Deze situatie wordt volgens sommige werknemers versterkt in de context van het thuiswerken tijdens de lockdown. "De werkuren zijn nu wat aangepast en flexibeler, van 6uur 's morgens tot 8 uur 's avonds". Terwijl deze aanpassing voor sommigen geen probleem is, geven andere respondenten wel aan:

“De verwachtingen zijn in deze periode wel minder duidelijk. (...) Ik heb het gevoel dat ik er nu toch iets meer mee bezig ben. (...) Het is allemaal minder afgebakend, en het is dus moeilijker om die pauzes te nemen van het werk vind ik.”

Deze voorbeelden kaarten aan hoe belangrijk het is om, naast individuele initiatieven van werknemers, ook ondersteunende organisatorische maatregelen te ontwikkelen. Dit kan bijvoorbeeld door vaste sluitingsmomenten van organisaties, die ervoor kunnen zorgen dat werknemers gemakkelijker de distantiëring met het werk maken. Dit vertelde een werkneemster over haar organisatie waar de deuren ieder jaar sluiten tussen Kerstmis en Nieuwjaar (1). In sommige organisaties wordt op vakantieperiodes ook geanticipeerd door in de voorafgaande periodes geen nieuwe projecten meer te lanceren, zodat iedereen met een gerust gevoel kan vertrekken (1). Dit geldt bijvoorbeeld ook met betrekking tot het organiseren van duidelijke back-ups (6) of het doorspelen van belangrijke informatie die de afwezige persoon zou bezitten naar de overblijvende collega's. Indien dit niet gebeurt, is er onduidelijkheid over hoe het werk wordt opgevangen, wat werknemers aanzet om toch bereikbaar te blijven:

“Er is een weekendregeling, maar in de praktijk ben ik toch altijd bereikbaar; eigenlijk zou dat beter kunnen worden uitgewerkt”.

4.5.5 Conclusie

Organisaties die een poging willen ondernemen om een beleid rond deconnecting te ontwikkelen, moeten de individuele en contextgebonden factoren in rekening brengen. Wat het individu betreft, kan men uit vorige hoofdstukken concluderen dat de preferentie voor segmentatie of integratie sterk kan variëren, maar ook dat de nood aan herstel, of specifieke eisen in de privécontext, van persoon tot persoon verschillen. Anderzijds is het voor organisaties ook van belang om de situationele factoren goed in kaart te brengen: hoe zit het met de werkdruk, de inhoud van de jobs, de organisatorische aspecten van het werk en met de algemene verwachtingen over connectiviteit? Door de noden van werknemers en de organisatorische aspecten naast elkaar te plaatsen, kan er worden nagedacht over manieren om deconnectie interventies te ontwikkelen die deze persoonlijke en organisatorische aspecten verenigbaar maken.

Bovendien kan het ook van belang zijn om, in de context van een algemener beleid rond ICT-gebruik, rekening te houden met andere reeds besproken *'technostress inhibitors'* (Ragu-Nathan et al., 2008) zoals betrokkenheid en technische opleiding. Een werknemer die thuis geen mails meer van het werk wil ontvangen, moet uiteraard wel voldoende technische kennis hebben om de nodige instellingen op zijn toestellen te maken. Anderzijds kan het zijn dat een organisatie een systeem voor telewerken wil ontwikkelen, waardoor iedereen vanaf dan thuis bereikt kan worden. Betrokkenheid van de werknemers tijdens het ontwikkelingsproces is ook in deze context zeker van belang (vb. hoe wil men thuis bereikbaar zijn en op welke momenten?). Door nauw samen te werken met hun medewerkers kunnen organisaties hun noden en preferenties beter benaderen, en hen op die manier ondersteunen in de ontwikkeling en implementatie van effectieve deconnectiestrategieën.

5 Discussie

5.1 Bevindingen en toekomstig onderzoek

Terwijl de resultaten in voorgaande delen werden omschreven vanuit een reflectief perspectief, worden de bevindingen in dit deel algemener bediscussieerd.

De verkenning van de literatuur rond deconnectie wees uit dat er heel wat kennis bestaat over de positieve en negatieve effecten van werkgerelateerd ICT-gebruik, terwijl er maar heel weinig geweten is over het niet gebruik of het gelimiteerd gebruik ervan. Tegelijk blijkt uit de opkomst van het nieuwe

'recht op deconnectie' dat dit topic in een internationale context aan belang wint. Ook individuen en organisaties proberen in dit kader een aantal maatregelen uit om deconnectie te bevorderen. Hoe dan ook stelt men vast dat de wetenschappelijke literatuur over deconnectie heel beperkt blijft en dat een duidelijke conceptualisering van het fenomeen bovendien ontbreekt. Dit onderzoek vormt hier een aanvulling op door de betekenis van deconnectie aan de hand van interviews met 39 werknemers te benaderen. We steunen hierbij op het 'coping' concept uit de literatuur, en vinden dat deconnectie optreedt bij personen die technostress ervaren. Bovendien wijzen de resultaten op naar een verband tussen deconnectie en de mogelijkheid tot herstel, wat voordien nog niet werd onderzocht.

De analyse van de coderingen toont aan dat deconnectiestrategieën gekenmerkt worden door verschillende attributen, op basis waarvan de volgende definitie werd geformuleerd: *“Deconnectie is een toestand waarbij een werknemer ontkoppeld is van werkgerelateerde ICTs met oog op het verbeteren van zijn/haar herstel en algemeen welzijn. Om deze toestand te bekomen worden één of meerdere autonome of gecontroleerde deconnectiemaatregelen geïmplementeerd, die gekenmerkt worden door een specifieke drijfveer (overload of interruptie), een interventiecontext (werksfeer of privésfeer) een inhibitieniveau (partieel of compleet), een tijdsduur (kort of lang) en een interventieniveau (hoofdactiviteit of ondersteunende activiteit).”*

Deze bevindingen kunnen de basis vormen voor vervolgonderzoek. De verschillende dimensies die in deze kwalitatieve studie werden toegekend aan deconnectie, kunnen immers gebruikt worden als items voor de ontwikkeling van een gevalideerd meetinstrument voor het concept. Aanvullend kunnen ook de aangehaalde denkkaders en modellen in verdere stappen getoetst worden, zoals het verband tussen deconnectie en herstelmechanismen zoals psychologische onthechting.

Bijkomend werd er ook stilgestaan bij de aspecten die een rol spelen voor het slagen of falen van een welbepaalde strategie. De analyses wijzen erop dat de organisatiecultuur en verwachtingen, de jobinhoud, de werkdruk evenals sommige aspecten van de arbeidsorganisatie van belang zijn. Al deze elementen bepalen immers mee of de werknemer een welbepaalde deconnectiestrategie kan toepassen die ook voldoet aan zijn of haar eigen segmentatie/integratie voorkeuren en aan zijn of haar eigen herstelbehoeften (Meijman & Mulder, 1998). Wat daarom ook bijkomende aandacht verdient, is het effect van deconnectie onder verschillende omstandigheden. Om effectieve maatregelen te kunnen ontwikkelen, is het zinvol om via toekomstig onderzoek te bestuderen hoe variaties in deze persoonlijke en organisatorische factoren het effect van de interventies beïnvloeden. Hierbij kan gesteund worden op de inzichten uit de person-environment fit theorie (Edwards, Caplan & Harrison, 1998).

Verder moet ook de verantwoordelijkheid voor gezonde deconnectie in vraag worden gesteld. Een aantal respondenten gaven doorheen de interviews uitdrukkelijk aan dat iedere werknemer voor een stuk *“de touwtjes zelf in handen heeft”* en zelf verantwoordelijk is voor zijn eigen welzijn. Dit sluit aan bij het idee van de zelfregulerende samenleving, waarin van individuen wordt verwacht dat ze zelf verantwoordelijkheid nemen om de balans te bewaren tussen de voordelen en nadelen van de nieuwe technologieën (Syvertsen & Enli, 2019). Dit is een degelijk argument in het debat of men eerder moet inzetten op autonome interventies (vb. zelf instellingen aanpassen) of gecontroleerde interventies (vb. de mailbox voor iedereen afsluiten na de werkuren). De zelfdeterminatietheorie (Ryan & Deci, 2000) sluit eerder bij het eerste aan en leert ons dat autonome acties (d.i. die iemand uitvoert omdat hij er zelf achter staat) een beter resultaat hebben dan acties die mensen worden opgelegd. Aan de andere kant gaven sommige werknemers tijdens de interviews aan dat ze wel willen deconnecteren, maar dit niet doen omdat ze hier bijvoorbeeld onvoldoende daadkracht voor hebben (vb. technologische instellingen, zoals meldingen uitschakelen, moeten proactief worden aangepast), of omwille van impliciete verwachtingen (vb. iedereen werkt na de uren, dus het hoort zo). Ook kan het zijn dat werknemers tijdelijk willen kunnen inspringen op fluctuerende werkritmes en onverwachte gebeurtenissen in de werksfeer (vb. een belangrijke deadline) (Walrave & De Bie, 2005), wat minder past bij opgelegde maatregelen die het werknemersgedrag in een bepaalde richting sturen. Verder onderzoek moet uitwijzen welke effecten gecontroleerde en autonome maatregelen in deze situaties hebben.

Een laatste opmerking is dat men in deze studie zuiver keek naar deconnectie van werkgerelateerde ICTs, terwijl deconnectie van private ICTs achterwege werd gelaten. Niettemin vormt dit laatste ook een belangrijk onderdeel van dit nieuwe onderzoeksveld. Zo wordt er in de literatuur al behoorlijk wat verwezen naar ‘*cyberslacking*’, of het gebruik van ICTs voor persoonlijke doeleinden op het werk (Vitak, Crouse & Larose, 2011), maar ontbreekt er ook hier kennis over interventies om te deconnecteren. Het kan daarom interessant zijn om ook rond dit topic kwalitatieve gegevens te verzamelen via een gelijkaardige studie, dat evenwel het onderwerp kan zijn van een meetschaalontwikkeling. Vergelijkend onderzoek zou vervolgens de gemeenschappelijke en verschillende kenmerken tussen deze twee tegengestelde richtingen van deconnecting in kaart kunnen brengen.

5.2 Limitaties

In kader van deze studie werden voornamelijk interventies geïnventariseerd die door de werknemers zelf ondernomen werden. Echter, vanaf de inleiding van dit werk benadrukken we ook het belang van organisatorische initiatieven voor deconnecting, zoals maatregelen in sommige Duitse multinationals (vb. Volkswagen, Daimler). Zulke organisaties worden in deze studie nauwelijks gerepresenteerd, wat er toe kan leiden dat bepaalde inzichten ontbreken. De reden hiervoor is dat er momenteel nog maar heel weinig bedrijven zijn die een beleid rond deconnectie uitwerken. Een oplossing was mogelijk geweest om participanten gericht via specifieke werkgevers te rekruteren, bijvoorbeeld door bedrijven waarvan men weet dat ze specifieke maatregelen implementeren rechtstreeks te contacteren. Dit hebben we ook geprobeerd, maar deze konden niet bereikt worden binnen de korte interviewperiode. Voor de inhoudelijke conceptualisering van het fenomeen deconnecting, verwachten we niet dat deze tekortkoming invloed heeft gehad, omdat we hier ook vertrekken vanuit het standpunt van werknemers (“Wat doen zij om te deconnecteren?”). Daarentegen is het, in kader van toekomstig onderzoek rond de effectiviteit van maatregelen, wel van belang om ook organisatorische interventies mee op te nemen. Ingrepen in de arbeidsorganisatie of cultuur kunnen immers de mogelijkheden om te deconnecteren beïnvloeden, door als barrière of drijfveer op te treden. We stellen hierbij ook een duidelijke tegenstelling vast tussen voor- en tegenstanders van deze soort maatregelen, wat deze effectiviteit mee zal bepalen.

Een tweede beperking betreft de wijze waarop participanten gerekruteerd werden. Dit vond plaats door verspreiding van een oproep via specifieke platformen (vb. Prebes, HR Magazine) of sociale media (vb. LinkedIn), en berustte op vrijwillige aanmelding van deelnemers. Hierdoor kan het zijn dat een bepaalde doelgroep niet bereikt werd of ondervertegenwoordigd is (vb. personen die geen interesse hebben voor het thema, of niet actief zijn op de sociale media die we voor ons oproep gebruikten). Wel werd er gewaakt over de heterogeniteit wat betreft geslacht, leeftijd, de sector en het wel of niet hebben van kinderen. Uit de antwoorden bleken tijdens de laatste interviews geen nieuwe elementen (vb. nieuwe interventies) meer aan bod te komen, waardoor men voor deze groep respondenten wel theoretische saturatie in de antwoorden heeft bereikt.

Tot slot werden de verschillende contexten van deconnectie, namelijk de privésfeer versus de werksfeer, niet altijd even duidelijk van elkaar onderscheiden. Een bron van verwarring is dat deze studie specifiek focust op het deconnecteren van werkgerelateerde ICTs. In hun dagelijks leven worden werknemers immers ook geconfronteerd met negatieve gevolgen van persoonlijk ICT-gebruik (vb. sociale media), en werken zij dus ook hierrond specifieke deconnectie initiatieven uit. Door voldoende uitleg kon deze onduidelijkheid wel rechtgezet worden, waardoor men verwacht dat deze verwarring geen invloed heeft gehad op de conceptualisering van deconnectie. Wel gaven sommige werknemers aan dat het soms moeilijk is om te bepalen of het contact met collega’s na het werk behoort tot de professionele of tot de persoonlijke interacties (vb. sommigen contacteren elkaar om “*bij te praten*”). Een specifieke studie rond de aard van de interacties tussen collega’s na het werk zou hier bijkomende bevindingen over kunnen opleveren.

6 Conclusie

Hoewel de wetgeving geleidelijk rekening begint te houden met de groeiende hyperconnectiviteitsproblematiek, blijven de initiatieven rond digitale ontkoppeling in organisaties marginaal, en zijn ze bovendien onvoldoende wetenschappelijk onderbouwd (Prost & Zouinar, 2015). Dit komt omdat er nog maar weinig kennis is over welke deconnectiepraktijken bestaan en effectief kunnen zijn binnen organisaties. Hierdoor zijn het meestal de werknemers die, geconfronteerd met de negatieve psychosociale uitkomsten van technostress, zelf improviseren met manieren om een beter evenwicht te vinden tussen momenten waar ICTs gebruikt worden en momenten waar ze opzij geschoven worden. In dit kader voerden we een verkennend kwalitatief onderzoek uit, en gingen we in gesprek met 39 werknemers met verschillende achtergronden. De bedoeling was te achterhalen (1) wat zij doen om te deconnecteren, waarom en welk effect dit heeft en (2) wat hen ondersteunt of tegenhoudt in de implementatie van deze praktijken.

De eerste vraag resulteerde in een definitie van het fenomeen, die steunt op gekende concepten uit de literatuur (vb. technostress, boundary management, herstel). We definieerden deconnectie als een toestand waarbij een werknemer ontkoppeld is van werkgerelateerde ICTs met oog op het verbeteren van zijn/haar herstel en algemeen welzijn. Om deze toestand te bekomen worden één of meerdere autonome of gecontroleerde deconnectiemaatregelen geïmplementeerd, die gekenmerkt worden door een specifieke drijfveer (overload of interruptie), een interventiecontext (werksfeer of privésfeer) een inhibitieniveau (partieel of compleet), een tijdsduur (kort of lang) en een interventieniveau (hoofdactiviteit of ondersteunende activiteit).

Volgend op de tweede onderzoeksvraag stelde men vast dat er verschillende voorwaarden zijn die het falen of het slagen van een bepaalde deconnectiestrategie beïnvloeden. Enerzijds spelen sommige organisatorische kenmerken een rol (vb. werkdruk, organisatiecultuur), en anderzijds ook bepaalde persoonlijke factoren (vb. noden, preferenties). Om effectieve deconnectiemaatregelen te ontwikkelen – die een grote individuele, organisatorische en maatschappelijke waarde hebben gezien bepaalde negatieve aspecten (vb. technostress) van ICTs - is het van belang om de kwestie door toekomstig onderzoek verder te bestuderen. Evidentie over welke strategieën in welke omstandigheden effectief zijn, zou werknemers en organisaties kunnen ondersteunen in hun zoektocht naar praktische manieren voor deconnectie, of evenwichtige connectie.

7 Referenties

- Åkerstedt, T., Knuttson, A., Westerholm, P., Theorell, T., Alfredsson, L., & Kecklund, G. (2002). Sleep disturbances, work stress and work hours: A cross-sectional study. *Journal of Psychosomatic Research*, 53, 741-748.
- Allen, T., Cho, E., & Meier, L. (2014). Work–family boundary dynamics. *Annual Review of Organizational Psychology*, 99-121.
- Baillien, E., Neyens, I., De Witte, H., & De Cuyper, N. (2009). Towards a three way model of workplace bullying: A qualitative study. *Journal of Community & Applied Social Psychology* 19(1), 1-16.
- Bakker, A., & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22, 309-328. Opgehaald van <https://doi.org/10.1108/02683940710733115>
- Barber, L., & Santuzzi, A. (2015). Please respond ASAP: Workplace telepressure and employee recovery. *Journal of Occupational Health Psychology*, 20(2), 172.
- Barber, L., Conlin, A., & Santuzzi, A. (2019). Workplace telepressure and work–life balance outcomes: The role of work recovery experiences. *Stress and Health*, 35(3), 350-362.
- Barley, S., Meyerson, D., & Grodal, S. (2011). Email as a source and symbol of stress. *Organization Science*, 22(4), 887–906.
- Barling, J., Kelloway, K., & Frone, M. R. (2005, december 12). *Handbook of workstress*. Thousand Oaks: Sage Publications. Opgehaald van Gezondheidsraad: <https://www.gezondheidsraad.nl/documenten/adviezen/2012/12/20/beeldschermwerken>
- Baumer, E., Adams, P., Khovanskaya, V., Liao, T., Smith, M., Sisik, V., & Williams, K. (2013). Limiting, leaving, and (re)lapsing: an exploration of Facebook non-use practices and experiences. *Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems*, (pp. 3257–3266). New York.
- Beaudry, A., & Pinsonneault, A. (2005). Understanding User Responses to Information Technology: A Coping Model of User Adaptation. *MIS Quarterly* 29(3), 493-524.
- Brivio, E., Gaudio, F., Vergine, I., Rosa Mirizzi, C., Reina, C., Stellari, A., & Galimberti, C. (2018). Preventing Technostress Through Positive Technology. *Frontiers in Psychology*, 9, 1-5. doi:10.3389/fpsyg.2018.02569
- Brod, C. (1984). *Technostress: The Human Cost of the Computer Revolution*. Reading: Addison-Wesley.
- Brynjolfsson, E., & Hitt, L. (1996). Productivity, Profitability and Consumer Surplus: Three Different Measures of Information Technology Value. *MIS Quarterly*, 20(2), 121-142.
- Carayol, V., Soubiale, N., Félio, C., & Boudhokane-Lima, F. (2013). De l'hyper-connexion à la déconnexion chez les cadres. Les TIC comme facteur de risques psychosociaux. *Actes du Colloque international Org&Co, Groupes d'études et de recherches sur les communications organisationnelles*. Nice.
- Cartwright, S., & Cooper, C. (1997). *Managing Workplace Stress*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Cavazotte, F., Lemos, A. H., & Villadsen, K. (2014). Corporate smart phones: Professionals' conscious engagement in escalating work connectivity. *New Technology, Work and Employment*, 29(1), 72-87.
- Chesley, N. (2005). Linking technology use, spillover, individual distress, and family satisfaction. *Journal of Marriage and Family*, 67(5), 1237–1248.
- Chesley, N. (2010). Technology use and employee assessments of work effectiveness, workload, and pace of life. *Information, Communication, & Society*, 13(4), 485–514.
- Clark, K., & Kalin, S. (1996). Technostressed out? How to cope in the digital age. *Library Journal*, 21(8), 30-32.

- Couclelis, H. (2003). Housing and the new geography of accessibility in the Information Age. *Open House International*, 28(4), 7-13.
- Daniels, K., Lamond, D., & Standen, P. (2001). Teleworking: Frameworks for Organizational Research. *Journal of Management Studies*, 38(8), 46-59. doi:10.1111/1467-6486.00276
- De Jonge, J., Le Blanc, P., & Schaufeli, W. (2013). Theoretische modellen over werkdress. In W. Schaufeli, & A. Bakker, *De psychologie van arbeid en gezondheid* (pp. 23-46). Houten: Bohn Stafleu van Loghum.
- de Jonge, J., Zijlstra, F., & Sluiter, J. (2010). Nu even niet...! Over herstel en herstelstrategieën bij arbeid. *Gedrag & Organisatie*, 23(4), 250-274.
- de Wet, W., & Koekemoer, E. (2016). The increased use of information and communication technology among employees: implications for work-life interaction. *Sajems NS*, 19(2), 264-281. doi:10.17159/2222-3436/2016/v19n2a7
- Deci, E., & Ryan, R. (2000). The "what" and "why" of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. *Psychological Inquiry*, 11(4), 227-268.
- DeFrank, R., & Cooper, C. (1987). Worksite stress management interventions : Their effectiveness and conceptualizations. *Journal of Managerial Psychology*, 2(1), 4-10.
- Deniels, K., Lamond, D., & Standen, P. (2001). Teleworking: frameworks for organizational research. *Journal of Management Studies*, 38(8), 1151-1185.
- Derks, D., ten Brummelhuis, L., Zecic, D., & Bakker, A. (2014). Switching on and off ... : Does smartphone use obstruct the possibility to engage in recovery activities? *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 23(1), 80-90.
- Diaz, I., Chiaburu, D. S., Zimmerman, R. D., & Boswell, W. R. (2012). Communication technology: Pros and cons of constant connection to work. *Journal of Vocational Behavior*, 80(2), 500-508.
- Duranova, L., & Ohly, S. (2016). Persistent work-related technology use, recovery and well-being processes. Focus on supplemental work after hours. *Springer Briefs in Psychology*.
- Edwards, J., Caplan, R., & Harrison, V. (1998). Person-environment fit theory: Conceptual foundations, empirical evidence, and directions for future research. In C. Cooper, *Theories of organizational stress* (pp. 28-67). Oxford University Press.
- Eléas. (2016). Enquête. *Pratiques numériques des actifs en France en 2016*. Opgehaald van <http://www.eleas.fr/app/uploads/2016/10/CP-Eleas-Enquête-Pratiques-numériques-2016.pdf>
- FOD Mobiliteit en Vervoer. (2018, Maart). *Kerncijfers telewerk*. Opgehaald van FOD Mobiliteit: https://mobilit.belgium.be/nl/resource/kerncijfers_telewerk
- González, V., & Mark, G. (2004). *Constant, constant multi-tasking craziness: managing multiple working spheres (Paper)*. University of California, Irvina.
- Green, F. (2004). Why has work effort become more intense? *Industrial Relations* 43(4), 709-741.
- Grogan, A. (2012, juli). Smart appliances. *Engineering & Technology*, 7(6), 44-45.
- Harahap, K., & Effiyanti, T. (2015). Technostress among Educators: A Revisit of Social Cognitive Perspective. *Asia Pacific Journal of Contemporary Education and Communication Technology*, 1(1).
- Heinssen, R. K., Glass, C. R., & Knight, L. A. (1987). Assessing computer anxiety: Development and validation of the computer anxiety rating scale. *Computers in Human Behavior*, 3(1), 49-59.
- Ijmker, S. (2007). Should office workers spend fewer hours at their computer? A systematic review of the literature. *Occupational and Environmental Medicine*, 211-222.
- Illegems, V., & Verbeke, A. (2004). Telework: What Does It Mean for Management? *Long Range Planning*, 37(4), pp. 291-292.
- Ivancevich, J., Matteson, M., Freedman, S., & Phillips, J. (1990). Worksite stress-management interventions. *American Psychologist*, 45(2), 252-261.
- Jauréguiberry, F. (2014). La Déconnexion aux Technologies de Communication. *La Découverte*, 4(186), 15-49.

- Jauréguiberry, F. (2019). Désir et pratiques de déconnexion. *Hermès*, 84, 98-103.
- Jett, Q., & George, J. (2003). Work interrupted: a closer look at the role of interruptions in organizational life. *Academy of Management Review*, 28(3), 494–507.
- Johnson, B., & Chesley, N. (2010). Information and communication technology, work, and family. In S. Sweet, & J. Casey, *Work and family encyclopedia*. Chestnut Hill, MA: Sloan Work and Family Research Network.
- Kalika, M., Boukef Charki, N., & Isaac, H. (2007). La théorie du millefeuille et l'usage des TIC dans l'entreprise. *Revue française de gestion*, 172(3), 117-129. doi:10.3166/rfg.172.117-129
- Kompier, M., & Marcelissen, F. (1990). *Handboek Werkstress: systematische aanpak voor de bedrijfspraktijk*. Amsterdam: Nederlands Instituut voor Arbeidsomstandigheden [NIA].
- Konradt, U., Schmoock, R., & Målecke, M. (2000). Impacts of telework on individuals, organizations and families – a critical review. In L. Cooper, & I. Robertson, *Organizational Psychology and Development* (pp. 339-375). London: Wiley.
- Kossek, E., Lautsch, B., & Eaton, S. (2006). Telecommuting, control, and boundary management: correlates of policy use and practice, job control, and work–family effectiveness. *Journal of Vocational Behaviour*, 68, 347–367.
- Kreiner, G. (2006). Consequences of work–home segmentation or integration: A person-environment fit perspective. *Journal of Organizational Behavior*, 27, 485–507.
- Lazarus, R. (1966). *Psychological stress and the coping process*. New York: McGraw-Hill.
- Lazarus, R. (1993). From Psychological Stress to the Emotions: A History of Changing Outlooks. *Annual Review of Psychology*, 44, 1-21.
- Lazarus, R., & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. New York: Springer Publishing Company.
- Lewis, W., Agarwal, R., & Sambamurthy, V. (2003). Sources of Influence on Beliefs About Information Technology Use: An Empirical Study of Knowledge Workers. *MIS Quarterly*, 27(4), 657-678.
- Mahboob, A., & Khan, T. (2016). Technostress and Its Management Techniques: A Literature Review. *Journal of Human Resource Management*, 4(3), 28-31.
- Maier, C. (2014). *Technostress: Theoretical foundation and empirical evidence*. Bamberg: University of Bamberg.
- Marciano, S. (2018, maart 23). New York Today: The Right to Disconnect. *The New York Times*.
- Mark, G., Volda, S., & Cardello, A. (2012). A pace not dictated by electrons: an empirical study of work without email. *Proceedings of the SIGCHI Conference on human factors in computing systems* (pp. 555-564). Austin, Texas, USA: CHI '12.
- Matusik, S. F., & Mickel, A. E. (2011). Embracing or embattled by converged mobile devices? Users' experiences with a contemporary connectivity technology. *Human Relations*, 64(8), 1001-1030. doi:10.1177/0018726711405552
- Maume, D., & Purcell, D. (2007). The 'Over-Paced' American: recent trends in the intensification of work. In A. Beth, & Rubin (Red.), *Research in the Sociology of Work: Workplace Temporalities* (pp. 251-283). Bingley, VK: Emerald Group Publishing.
- McMurtry, K. (2014). Managing Email Overload in the Workplace. *Performance Improvement*, 53(7).
- Meijman, T. F. (1991). Over vermoeidheid. *Academisch proefschrift*. Groningen: Rijks Universiteit Groningen.
- Meijman, T. F., & Mulder, G. (1998). Psychological Aspects of Workload. In P. Drenth, & H. Thierry, *Handbook of Work and Organizational Psychology* (pp. 5-33). Hove: Psychology Press.
- MySammy. (2013). *Cyberloafing Infographic: Personal Internet Use at Work Infographic*. Opgehaald van MySammy: www.mysammy.com/cyberloafing-personal-Internet-use-at-work-infographic
- Nam, T. (2014). Technology Use and Work-Life Balance. *Applied Research Quality Life*, 9(4), 1017-1040.

- Nippert-Eng, C. (1996). *Home and work: Negotiating Boundaries through Everyday Life*. Chicago, I. L: University of Chicago Press.
- O'Driscoll, M. P., Brough, P., Timms, C., & Sawang, S. (2010). Engagement with information and communication technology and psychological well-being. In P. L. Perrewe, & D. C. Ganster, *New developments in theoretical and conceptual approaches to job stress: Research in occupational stress and well-being* (pp. 269-316). Connecticut: Emerald.
- Park, Y., Fritz, C., & Jex, S. (2011). Relationships between work-home segmentation and psychological detachment from work: The role of communication technology use at home. *Journal of Occupational Health Psychology, 16*, 457-467.
- Parsons, C., Linden, R., O'Connor, E., & Hagao, D. (1991). Employee responses to technologically-driven change: The implementation of office automation in a service organization. *Human Relations, 44*(12), 1331-1356.
- Popma, J. (2012). *Techno-stress: Verkenning van een risico in opkomst*. Amsterdam: Hugo Sinzheimer Instituut, Universiteit van Amsterdam.
- Price, C. (2018). *How to Break up With Your Phone: The 30-day Plan to Take Back Your Life*. London: The Orion Publishing Group.
- Ragu-Nathan, T., Tarafdar, M., Ragu-Nathan, B., & Tu, Q. (2008). The Consequences of Technostress for End Users in Organizations: Conceptual Development and Empirical Validation. *Information Systems Research, 19*(4), 417-433. doi:10.1287/isre.1070.0165
- Robbins, S. (1989). *Organizational Behavior: Concepts, Controversies, and Applications*. New Delhi: Prentice-Hall of India.
- Salanova, M., Llorens, S., & Cifre, E. (2013). The Dark Side of Technologies: Technostress among users of Information and Communication Technologies. *International Journal of Psychology, 48*(3), 422-436.
- Schaufeli, W. (2000). Werkstress: een veelkoppig monster. In W. Schaufeli, J. Hell, & P. Schreurs, *Meten van werkstress* (pp. 1-15). Houten: Bohn Stafleu Van Loghum.
- Schaufeli, W., Taris, T., & Bakker, A. (2008). It Takes Two to Tango: Workaholism Is Working Excessively and Working Compulsively. In R. Burke, & C. Cooper, *The Long Work Hours Culture. Causes, Consequences and Choices* (pp. 203-226). Bingley: Emerald Group Publishing.
- Schoenebeck, S. (2014). Giving up Twitter for lent: how and why we take breaks from social media. *Proceedings of the 32nd Annual ACM Conference on Human Factors in Computing Systems* (pp. 773-782). New York: ACM.
- Schwartz, J., Schnall, P., Landsbergis, P., Warren, K., & Pickering, T. (1992). Relation between job strain, alcohol, and ambulatory blood pressure. *Hypertension, 19*(5), 488-494.
- Securex. (2019, mei). *White paper - Absenteïsme in 2018*. Retrieved from Securex: <https://www.securex.be/nl/publicaties/white-papers/absenteisme-in-2018/download>
- Shah, P., Reddy, P., & Hegde, S. (1999). Computer Related Health Disorders. A new area in Occupational Health. *Indian Journal of Occupational Health, 1*-3.
- Siltaloppi, R., Kinnunen, U., & Feldt, T. (2009). Recovery experiences as moderators between psychosocial work characteristics and occupational well-being. *Work and stress, 23*(4), 330-348.
- Sonnentag, S. (2001). Work, recovery activities, and individual well-being: A diary study. *Journal of Occupational Health Psychology, 6*, 196-210.
- Sonnentag, S., & Fritz, C. (2007). The Recovery Experience Questionnaire: Development and Validation of a Measure for Assessing Recuperation and Unwinding From Work. *Journal of Occupational Health Psychology, 12*(3), 204-221.
- Sonnentag, S., & Zijlstra, F. (2006). Work and off-job activities as predictors of need for recovery and well-being. *Journal of Applied Psychology, 91*, 330-350.

- Soylu, A., & Campbell, S. (2012). Physical and Emotional Stresses of Technology on Employees in the Workplace. *Journal of Employment Counseling*, 49(3), 130-139.
- Stieger, S., & Lewetz, D. (2018). A week without using social media: results from an ecological momentary intervention study using smartphones. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 21(10), 618-624.
- Su, N. M., & Mark, G. (2008). Communication chains and multitasking. *Paper presented at the Proceedings of the Twenty-sixth annual SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems (CHI '08)*. Florence, Italië.
- Syvertsen, T., & Enli, G. (2019). Digital detox: Media resistance and the promise of authenticity. *Convergence: The International Journal of Research into New Media Technologies*, 135485651984732.
- Tarafdar, M., Ragu-Nathan, T. S., Ragu-Nathan, B., & Tu, Q. (2007). The impact of technostress on role stress and productivity. *Journal of Management Information Systems*, 24(1), 307-334.
- Tarafdar, M., Tu, Q., Ragu-Nathan, T. S., & Ragu-Nathan, B. S. (2011). Crossing to the dark side: examining creators, outcomes, and inhibitors of technostress. *Communications of the ACM*, 54(9), 113-120.
- Tarafdar, M., Tu, Q., & Ragu-Nathan, T. S. (2010). Impact of technostress on end-user satisfaction and performance. *Journal of Management Information Systems*, 27(3), 303-334.
- Taris, T., de Lange, A., & Kompier, M. (2010). 10 Research Methods in Occupational Health Psychology. In S. Leka, & J. Houdmont, *Occupational Health and Psychology* (pp. 269-297). Maleisië: Blackwell Publishing.
- Ten Brummelhuis, L. L., Halbesleben, J., & Prabhu, V. (2011, November). Development and validation of the new ways of working scale. *Paper presented at the annual meeting of the Southern Management Association*. Savannah, GA.
- Tietze, S., & Musson, G. (2003). The times and temporalities of home-based telework. *Personnel Review*, 32(4), 438-55.
- Towers, I., Duxbury, L., Higgins, C., & Thomas, J. (2006). Time Thieves and Space Invaders: Technology, Work and the Organization. *Journal of Organizational Change Management*, 19(5), 593-618.
- Tu, Q., Wang, K., & Shu, Q. (2005). Computer-related technostress in China. *Communications of the ACM*, 48(4), 77-81.
- Van Veldhoven, M., & Sluiter, J. (2010). Herstelmogelijkheden en gezondheid in het werk. *Gedrag & Organisatie*, 23, 275-295.
- Vandendriessche, K., & De Marez, L. (2019, april). *Digimeter 2019*. Retrieved from Imec: <https://www.imec.be/nl/expertises/imec-digimeter/digimeter-2019>
- Vitak, J., Crouse, J., & LaRose R. (2011). Personal Internet use at work: Understanding cyberslacking. *Computers in Human Behavior*, 27 (5), 1751-1759.
- Wajcman, J., & Rose, E. (2011). Constant Connectivity: Rethinking Interruptions at Work. *Organization Studies*, 32(7), 941-961.
- Walrave, M., & De Bie, M. (2005). *Mijn kantoor is waar mijn laptop staat: Mythe en realiteit van telewerk (Paper)*. Antwerpen: Universiteit Antwerpen.
- Walrave, M., & Dens, E. (2003). *Tijd voor telewerk*. Mechelen: Kluwer .
- Watson, S. B., Goh, Y. W., & Sawang, S. (2011). Gender Influences on the Work-Related Stress-Coping Process. *Journal of Individual Differences*, 32(1), 39-46.
- Weil, M. M., & Rosen, L. D. (1995). The Psychological Impact of Technology From a Global Perspective: A Study of Technological Sophistication and Technophobia in University Students From Twenty-Three Countries. *Computers in Human Behavior*, 11(1), 95-133.
- Weil, M. M., & Rosen, L. D. (1997). *TechnoStress: Coping with Technology @Work @Home @Play*. New York: J. Wiley.

Zahariades, D. (2016). *Digital detox: Unplug to Reclaim Your Life*. n/a: Damon Zahariades.

Bijlage 1: Rekruteringsbericht

“Terug naar eenvoud: disconnecting, maar hoe doen we dat?”

De **opkomst van nieuwe technologieën** heeft ons leven en de maatschappij fundamenteel veranderd, in positieve zin. Maar naast alle voordelen die de nieuwe technologie ons biedt, benadrukken onderzoekers almaar meer de negatieve gevolgen, zoals de invloed op onze stressbeleving.

Ondanks de Relance Wet die recent het licht zag, maken weinig bedrijven werk van een duidelijk beleid met betrekking tot ICT-gebruik tijdens én buiten de werkuren. Een belangrijke reden hiervoor kan zijn dat er quasi geen onderzoek bestaat die **strategieën om te disconnecteren** in kaart brengt.

De KU Leuven organiseert in dit kader een **onderzoek** en is op zoek naar deelnemers. De studie heeft als doel meer inzicht te verwerven in welke disconnectiestrategieën al dan niet succesvol zijn, en hoe organisaties medewerkers best ondersteunen in deze initiatieven.

Neem jij deel? Aarzel niet om een mailtje te sturen naar één van de onderstaande email adressen. Deelname bestaat uit een kort interview (+- 20 minuten).

alice.verlinden@student.kuleuven.be

ward.gillijns@student.kuleuven.be

Bijlage 2: Geïnfomeerd toestemmingsformulier

Geïnfomeerd toestemmingsformulier voor wetenschappelijk interview

Dit toestemmingsformulier is bestemd voor de deelnemers aan een onderzoek rond de strategieën om te deconnecteren van het werk.

Onderzoekers: Ward Gillijns en Alice Verlinden

Promotor : Prof. dr. Elfi Baillien

Universiteit : KU Leuven

Informatiefiche

Inleiding: doel van het interview

We vertrekken in het gesprek vanuit uw ervaringen met deconnectering van werkgerelateerde ICTs. Het is de bedoeling na te gaan welke strategieën er op de werkvloer worden toegepast, en welke van deze strategieën een positieve impact hebben op uw welzijn, en waarom. Hiernaast wordt er ook gekeken naar de rol van de organisatie waar u werkt, meer bepaald naar de mate waarin zij u ondersteunt of belemmert om bepaalde deconnectingstrategieën toe te passen. Op basis hiervan kan er nagedacht worden over welke beleidsinitiatieven efficiënte deconnecteringpraktijken zouden kunnen stimuleren.

Vrijwillige deelname

Uw deelname aan dit interview is volledig vrijwillig. U kan zelf beslissen om aan het gesprek deel te nemen en deze beslissing op elk moment herroepen, zonder dat u daarvoor een reden hoeft te geven.

Procedures en resultaten

Het interview zal de vorm aannemen van een open gesprek, gestructureerd rond enkele kernthema's en open vragen. Daarnaast is ook ruimte voor inbreng van andere onderwerpen door de gesprekspartner.

Om de ideeën en informatie uit het gesprek te kunnen capteren en verwerken, zal tijdens het interview een geluidsopname worden gemaakt, tenzij de deelnemer daartegen bezwaar heeft. Deze opname en de notities van het gesprek zullen op een veilige manier worden bewaard en enkel toegankelijk zijn voor de onderzoekers.

De resultaten van het interview kunnen input vormen voor vervolgstappen van het onderzoek en kunnen worden vermeld in het eindwerk. Wanneer letterlijke quotes uit het gesprek gebruikt worden, zal u geanonimiseerd worden.

Toestemmingsformulier

Ik bevestig dat ik de informatie over het interview en het onderzoek gekregen en
begrepen heb en dat eventuele vragen voldoende beantwoord zijn.

Ik begrijp hoe de resultaten van het interview verwerkt en gedocumenteerd zullen
worden, en dat ik inzage kan krijgen in het onderzoeksresultaat.

Ik stem er mee in dat er tijdens het gesprek een geluidsopname zal gemaakt
worden.

Naam van de deelnemer:

Alice Verlinden en Ward Gillijns

Datum:

Datum:

Handtekening:

Handtekening:

Bijlage 3: Voorafgaande vragenlijst

Algemeen

- Welke ICT-toepassingen worden gebruikt in het bedrijf waar u tewerkgesteld bent ? (*Hardware, vb. PC, smartphone + software: vb. mail, interne communicatiesystemen, gespecialiseerde apps,...*)
→ Welke van deze toepassingen worden dagelijks gebruikt?
.....
- Welke ICT-toepassingen worden u door de werkgever ter beschikking gesteld om thuis gebruik van te maken? (*vb: PC, Smartphone, SIM-kaart met internetgebruik en belkrediet*)
→ Welke van deze toepassingen worden dagelijks buiten de werkuren gebruikt?
.....

Na de werkuren

Geef een oordeel over de volgende uitspraken:

	Nooit	Zelden	Soms	Dikwijls
Ik verstuur werkgerelateerde e-mails na de werkuren.				
Ik volg werkgerelateerde e-mails op tijdens het weekend.				
Ik heb buiten de werkuren contact met mijn collega's via smartphone of e-mail.				
Ik heb tijdens het weekend contact met mijn collega's via smartphone of e-mail.				
Ik ben tijdens verlof bereikbaar voor mijn werk via e-mail en/of smartphone.				
Anderen verwachten van mij snel een antwoord op e-mails of berichten op smartphone die na de werkuren verstuurd werden.				
Men wordt verwacht om telefonisch bereikbaar te zijn na de werkuren.				
Er wordt van mij verwacht dat ik telefonisch of via smartphone bereikbaar ben na de werkuren.				
Er wordt van mij verwacht dat ik bereikbaar ben tijdens een verlofperiode.				

Tijdens de werkuren

Geef een oordeel over de volgende uitspraken:

	Nooit	Zelden	Soms	Dikwijls
Tijdens de werkuren zet ik mijn e-mail offline om me te kunnen concentreren.				
Op het werk berg ik mijn smartphone op zodat ik niet gestoord kan worden.				
Ik ben tijdens de werkuren bereikbaar voor familie of vrienden.				
Tijdens een vergadering beantwoord ik e-mails.				
Tijdens een vergadering ben ik bereikbaar via smartphone.				

Er wordt van mij verwacht dat ik op het werk telefonisch of via smartphone bereikbaar ben.				
Anderen verwachten van mij tijdens de werkuren snel een antwoord op e-mails.				

Tijds- en plaatsonafhankelijk werken

Geef een oordeel over de volgende uitspraken m.b.t. de mogelijkheden in uw bedrijf :

	Nooit	Zelden	Soms	Dikwijls
Thuiswerk is toegestaan.				
Er wordt geregeld thuisgewerkt.				
Thuiswerk is wettelijk geregeld en wordt vastgelegd in het arbeidscontract.				
Er zijn duidelijke afspraken over het thuiswerk.				

Bijlage 4: Interviewprotocol

A. Introductie

Woord uitleg voorafgaand aan het interview:

Dit interview kadert binnen een studie rond 'deconnecteren', een activiteit die alsmaar meer belangstelling krijgt in een wereld waar het gebruik van allerhande technologieën – denk aan gsm, email, enz. - dominant is. Onder 'deconnecteren' verstaan we dus alle activiteiten die te maken hebben met het afstand nemen van communicatie die verloopt via technologie ('ICTs'). Het gaat hier zowel om de toestellen zelf of 'hardware' (vb. computers, smartphones), als om de applicaties die hierop staan of 'software' (mail, Whatsapp, bedrijfseigen sociale media,...). In dit interview willen we praten over wat u zelf doet of heeft geprobeerd om te deconnecteren, en dit zowel na de werkuren (opdat u geen communicatie meer ziet opduiken die te maken hebben met het werk of collega's), als tijdens de werkuren (opdat u beter kan focussen op uw werk). We zullen tijdens dit interview een vooropgestelde lijst van open vragen stellen, in link met de vooraf ingevulde schriftelijke vragenlijst. Foute antwoorden bestaan niet.

B. Sociodemografische gegevens

Leeftijd, Geslacht, Functie, Aantal kinderen + leeftijden, Sector

C. Interview

a) Brengen ICTs zoals smartphones, binnenkomende e-mails en berichten stress met zich mee voor u?

- Zo ja
 - Wat ervaar u dan?
 - Gebruik kader als checklist! → vragen stellen over aspecten die de respondent niet zelf aanhaalt
- Zo neen
 - Dat is fijn, uit onderzoek blijkt immers dat er wel eens technostress kan ontstaan bij werknemers: hoe komt het dat u daar niet zo een last van hebt, denkt u?

Analyse van de antwoorden: indicatoren voor de 5 techno-stressoren o.b.v. Ragu-Nathan et al., 2008

<i>Techno-overload</i>	<i>Ik word door deze technologie gedwongen om veel sneller te werken. Ik word door deze technologie gedwongen om meer werk te doen dan ik aankan. Ik word door deze technologie gedwongen om met zeer strakke tijdschema's te werken. Ik ben gedwongen mijn werkgewoontes te veranderen om me aan te passen aan nieuwe technologieën. Ik heb een hogere werkdruk door de toegenomen complexiteit van de technologie.</i>
<i>Techno-invasie</i>	<i>Ik moet door deze technologie minder tijd met mijn gezin doorbrengen Ik moet door deze technologie ook tijdens mijn vakantie in contact staan met mijn werk. Ik moet mijn vakantie en weekendtijd opofferen om up-to-date te blijven met de nieuwe technologieën. Ik heb het gevoel dat mijn persoonlijke leven wordt overspoeld door deze technologie.</i>
<i>Techno-complexiteit</i>	<i>Ik weet niet genoeg over deze technologie om mijn werk naar tevredenheid uit te voeren. Ik heb veel tijd nodig om nieuwe technologieën te begrijpen en te gebruiken.</i>

	<p><i>Ik heb niet genoeg tijd om te studeren en mijn technologische vaardigheden te verbeteren.</i></p> <p><i>Ik vind dat nieuw aangeworven personen meer weten over computertechnologie dan ikzelf.</i></p> <p><i>Ik vind het vaak te complex om nieuwe technologieën te begrijpen en te gebruiken.</i></p>
Techno-werkonzekerheid	<p><i>Ik voel een constante bedreiging voor mijn werkzekerheid als gevolg van nieuwe technologieën.</i></p> <p><i>Ik moet mijn vaardigheden voortdurend bijwerken om te voorkomen dat ik word vervangen.</i></p> <p><i>Ik word bedreigd door collega's met nieuwere technologische vaardigheden.</i></p> <p><i>Ik deel mijn kennis niet met mijn collega's uit angst te worden vervangen.</i></p> <p><i>Ik heb het gevoel dat er minder kennis wordt gedeeld door collega's uit angst te worden vervangen.</i></p>
Techno-onzekerheid	<p><i>Er zijn altijd nieuwe ontwikkelingen in de technologieën die we in onze organisatie gebruiken.</i></p> <p><i>Er zijn voortdurend veranderingen in de computersoftware in onze organisatie.</i></p> <p><i>Er zijn constant veranderingen in de computer hardware in onze organisatie.</i></p> <p><i>Er zijn frequente upgrades in computernetwerken in onze organisatie.</i></p>

b) Bent u na het werk bereikbaar voor uw werk of collega's ?

1. Na de werkuren

Zo ja:	Zo neen:
<ul style="list-style-type: none"> - Hoe ? - Hoe lang? - Maakt het werk gebruik van uw bereikbaarheid? Is dit dan een gewoonte of uitzonderlijk? - Hanteert u voor zichzelf bepaalde 'regels' m.b.t. het weglekken en/ of uitschakelen van ICT-toepassingen na de werkuren? <ul style="list-style-type: none"> o Dewelke? o Wat zijn de effecten hiervan? (<i>link met kader technostressoren</i>) o Lukt het om deze te respecteren? Waarom wel/niet? - Bestaan er binnen de organisatie waar u werkt bepaalde 'regels' m.b.t. niet bereikbaar zijn na de werkuren? <ul style="list-style-type: none"> Zo ja: <ul style="list-style-type: none"> o Dewelke? o Wat zijn de effecten hiervan? (<i>link met kader technostressoren</i>) o Gaat het eerder om vrije keuzes of om verplichte maatregelen vanuit de organisatie? o Waar ziet u nog mogelijke verbeterpunten hierin? Zo neen: <ul style="list-style-type: none"> o Waar ziet u nog mogelijke verbeterpunten hierin? 	<ul style="list-style-type: none"> - Hanteert u voor zichzelf bepaalde 'regels' die hiervoor zorgen? - Dewelke? - Bestaan er binnen de organisatie waar u werkt bepaalde 'regels' m.b.t. niet bereikbaar zijn na de werkuren? <ul style="list-style-type: none"> Zo ja: <ul style="list-style-type: none"> o Dewelke? o Gaat het eerder om vrije keuzes of om verplichte maatregelen vanuit de organisatie? o Indien het een vrije keuze is: gaat u hierop in of niet? Waarom wel/niet? o Waar ziet u nog mogelijke verbeterpunten hierin? Zo neen: <ul style="list-style-type: none"> o Waar ziet u nog mogelijke verbeterpunten hierin?

2. Tijdens verlof

Geldt wat we zonet bespraken ook voor verlofdagen, of verloopt het dan anders?

3. Tijdens de werkuren

Zijn er momenten tijdens de werkdag waarop u bewust sommige ICT-toepassingen (mobiele telefoon op stil, laptop) opzijshift?

- Zo ja, dewelke?
- Zo ja, hoe lang en hoe vaak doet u dat dan?
- Is dit een gewoonte of eerder uitzonderlijk?
- Hanteert u voor uzelf bepaalde 'regels' m.b.t. het wegleggen en/ of uitschakelen van ICT- toepassingen tijdens de werkuren?
- Wat zijn de effecten hiervan? (*link met kader technostressoren*)
- Vindt u het moeilijk om deze (zelfopgelegde) regels te respecteren?

Zijn er momenten tijdens de werkdag waarop u uw smartphone of laptop voor persoonlijke doeleinden gebruikt?

- Zo ja, hoe lang en hoe vaak doet u dat dan?

c) **Hoe voelt u zich tijdens de besproken periodes van deconnectering? Wat zijn volgens u de positieve effecten van deconnectering?**

1. *Tijdens de werkuren*
2. *Wanneer je niet aan het werk bent*

Analyse van de antwoorden: de herstellervaringen o.b.v. Sonnentag, 2007

<i>Psychologische onthechting</i>	<i>Ik ben het werk vergeten Ik dacht helemaal niet aan het werk Ik heb afstand genomen van mijn werk. Ik kreeg een pauze van de eisen van het werk</i>
<i>Relaxatie</i>	<i>Ik schop terug en ontspan Ik doe ontspannende dingen Ik gebruik de tijd om te relaxeren Ik neem de tijd voor ontspanning</i>
<i>Mastery experiencing</i>	<i>Ik leer nieuwe dingen Ik zoek intellectuele uitdagingen op. Ik doe dingen die me uitdagen Ik doe iets om mijn horizon te verbreden</i>
<i>Controle over de vrije tijd</i>	<i>Ik heb het gevoel dat ik zelf kan beslissen wat ik zal doen Ik bepaal mijn eigen schema Ik bepaal voor mezelf hoe ik mijn tijd doorbracht Ik zorg voor de dingen zoals ik wil dat ze gedaan worden.</i>

d) **Moest u in uw bedrijf verbeteringen kunnen aanbrengen om deconnectering te bevorderen, wat zou u dan doen?**

Voelt u zich ondersteund door de organisatie waar u tewerkgesteld bent?

Bijlage 5 : structuur Excel

Naam	Interventie	Focus (segmentatie/ integratie)	Technostress creators	Ondersteuning (drijfveren/ barrières)	Gevolgen + recovery experiences	Toelichting & opmerkingen
XXX						
XXX						

Bijlage 6: Inventaris deconnectiemaatregelen

Onderstaande tabel is een inventaris van de spontaan vernoemde deconnectiemaatregelen van de respondenten. Het getal tussen haakjes verwijst naar het aantal respondenten dat de maatregel aanhaalde. In totaal bedraagt dit overzicht 93 interventies.

NA DE WERKUREN (70)	TIJDENS DE WERKUREN (23)
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Oproepen/ mails/ andere berichten laten binnenkomen, maar onbeantwoord laten buiten de werkuren (2)/ tijdens het weekend (1)/ tijdens vakantieperiodes (2)</i> • <i>Oproepen filteren: enkel opnemen volgens dringendheid (afzender)(1)</i> • <i>Oproepen of andere communicatie negeren vanaf een bepaald uur (vb. 21u/ 22u) (3)</i> • <i>Bewust laat of niet reageren op berichten voor niet dringende zaken na het werk (3)</i> • <i>Werkgerelateerd laptopgebruik thuis beperken (1)</i> • <i>Privé gsm-nummer niet delen met professionele relaties (2)</i> • <i>GSM standaard op stil laten (1)</i> • <i>Mailbox strikt gesloten houden buiten de werkuren (3)</i> • <i>Werkgerelateerde apps (vb. Outlook) niet installeren op mobiele smartphone (5)</i> • <i>Werkgerelateerde mails niet bekijken via privé toestel (technisch niet mogelijk) (2)</i> • <i>Werkmeldingen op GSM uitschakelen (tijdens verlofdagen/ weekend) (3)</i> • <i>'Mute' optie op Whatsapp groep van het werk (3)</i> • <i>Instellen van automatisch antwoord (afwezigheidsbericht) tijdens verlof (3)</i> • <i>Momenten kiezen om mailbox op te volgen/ op te kuisen tijdens verlofperiodes (3)</i> <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>vb. één keer per week kijken naar de mailbox</i> • <i>Mail minder frequent bekijken tijdens verlof (3)</i> • <i>Status op communicatiekanalen aanpassen: vb. 'out of office' bij afwezigheid (Outlook, Teams Skype) (weekend/vakantie) (6) of aangeven in de automatische handtekening van mails (1)</i> • <i>Doorverbinding werktelefoon op GSM uitschakelen wanneer niet beschikbaar (1)</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Prioriteren van mails volgens dringendheid (4):</i> <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Vb. verwijderen van mails van bepaalde afzenders en klasseren van mails in mapjes</i> ○ <i>Vb. antwoordtermijn communiceren aan correspondent bij complexere vragen per mail</i> • <i>GSM op stil/ aan de kant leggen tijdens vergaderingen (2)</i> • <i>Meldingen (pop-ups) bij binnenkomende mails uitschakelen (2)</i> • <i>Geen nieuw smartphone model gebruiken (geen moderne apps) (1)</i> • <i>Halve dag communicatietools uitschakelen voor iedereen (1)</i> • <i>De smartphone tijdens de middagpauze aan de kant leggen (1)</i> • <i>Te complexe programma's niet gebruiken (1)</i> • <i>Afbakenen van gebruik van specifieke tools binnen complexe programma's (1)</i> • <i>Gebruik van handige tools (zoals bv MyAnalytics) (1)</i> • <i>De gewoonte creëren om gesprekken met collega's in te plannen ipv onaangekondigd bellen (1)</i> • <i>Telefoon van het werk staat af tussen 12-14u (1)</i> • <i>GSM fysiek weleggen (2)</i> • <i>Status op Outlook aanpassen in functie van bereikbaarheid (vb. do not disturb) (1)</i> • <i>Gebruiken van bepaalde ruimtes om zich af te zonderen op het werk ('quiet floors) (2)</i> • <i>Speciale momenten voorzien om mails te behandelen:</i> <ul style="list-style-type: none"> ○ <i>Twee momenten per dag (1)</i> ○ <i>Een voormiddag per week (1)</i>

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • <i>Actief gebruiken van pauzeknop op email na het werk en tijdens vakantie (1)</i> • <i>Mailbox strikt gesloten houden tijdens vakantie (1)</i> • <i>Collega's brieven voor vakantieperiodes (1)</i> • <i>Flexibele opvolging van nieuwigheden per mail voor de volgende werkdag (1)</i> • <i>Onderlinge afspraken maken rond bereikbaarheid na het werk (vb. elkaar bellen na de werkuren voor dringende zaken; niet-dringende zaken via mail, dringende zaken via whatsapp) (3)</i> • <i>Gebruik van handige tools (vb. MyAnalytics) (1)</i> • <i>Smartphone van het werk niet aanvaarden (2)</i> • <i>Afzonderlijk gsm-nummer gebruiken voor het werk (SIM-kaart verkrijgbaar via werk) (2)</i> • <i>Toegang tot dossiers en mails beperken tot de fysieke werkplek (2)</i> • <i>Flexibele afwisseling tussen werk en privé (vb. mail wordt zowel thuis als op het werk beantwoord) (3)</i> • <i>Geen vergaderingen tijdens vakanties + sluiting van de maatschappij tussen Kerst & Nieuwjaar (1)</i> • <i>Werklaptop tijdens de week niet meenemen naar huis (2)</i> • <i>Niet-urgente zaken doorspelen naar collega's tijdens verlof (1)</i> | |
|---|--|