

Adam Alter

SUPER VERSLAVEND

**Waarom we zoveel klikken, scrollen en checken
(en wat je eraan kunt doen)**

Vertaald door Petra C. van der Eerden en Mirjam Nieman

MAVEN
PUBLISHING

Voor Sara en Sam

Oorspronkelijke titel *Irresistible: The Rise of Addictive Technology
and the Business of Keeping Us Hooked*

© 2017 Adam Alter

Nederlandse vertaling

© 2017 Maven Publishing B.V., Amsterdam /
Petra C. van der Eerden en Mirjam Nieman

www.mavenpublishing.nl

Ontwerp omslag Moker Ontwerp
Opmaak binnenwerk Michiel Niesen, ZetProducties
Drukwerk Wöhrmann B.V.

ISBN boek 978 94 9249 312 5

ISBN e-boek 978 94 9249 318 7

NUR 770

Alle rechten voorbehouden.

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd
en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm
of op welke wijze en/of door welk ander medium ook,
zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Inhoud

Proloog: Word nooit high van je eigen handel 7

DEEL I

Wat is gedragsverslaving en hoe is het ontstaan 19

1. De opkomst van gedragsverslaving 21
2. De verslaafde in ons 53
3. Het mechanisme van gedragsverslaving 75

DEEL II

De ingrediënten van gedragsverslaving 97
(of: bouwpakket voor een verslavende ervaring)

4. Doelen 99
5. Feedback 125
6. Vooruitgang 151
7. Escalatie 171
8. Cliffhangers 193
9. Sociale interactie 215

DEEL III

De toekomst van gedragsverslaving 235
(en een aantal oplossingen)

10. Verslavingen in de kiem smoren 237
11. Gewoonten en architectuur 261
12. Gamificatie 289

Epiloog 313

Woord van dank 317

Noten 319

Over de auteur 351

**Proloog:
Word nooit
high van je
eigen handel**

8 In januari 2010 onthulde Steve Jobs tijdens een evenement van Apple voor het eerst de iPad met de woorden:

Het is echt heel bijzonder wat dit apparaat allemaal kan... Je kunt hiermee het beste internetten, nog beter dan met een laptop en veel beter dan met een smartphone... Het is echt een ervaring... Je kan er uitstekend mee mailen; hij typt heerlijk.

Anderhalf uur lang was Jobs aan het uitleggen waarom je met de iPad het beste foto's kon bekijken, naar muziek kon luisteren, lessen kon volgen op iTunes U, rondsnuffelen op Facebook, spelletjes kon spelen en duizenden apps kon besturen. Iedereen, vond hij, moest een iPad hebben.

Maar zijn kinderen mochten het apparaat niet gebruiken.

Eind 2010 zei Jobs tegen journalist Nick Bilton van *The New York Times* dat zijn kinderen de iPad nog nooit hadden gebruikt. 'We

beperken de hoeveelheid technologie die onze kinderen thuis mogen gebruiken.’ Bilton kwam erachter dat andere toonaangevende figuren in de wereld van de technologie ook dergelijke beperkingen opleggen. Chris Anderson, voormalig hoofdredacteur van het tijdschrift *Wired*, hanteerde thuis een strenge tijdslimiet voor alle apparaten, ‘omdat we uit de eerste hand weten wat de gevaren van technologie zijn’. Zijn vijf kinderen mochten thuis in hun kamer absoluut geen beeldscherm gebruiken. Evan Williams, die Blogger, Twitter, en Medium had helpen oprichten, kocht honderden boeken voor zijn zoontjes, maar hij vertikte het om ze een iPad te geven. En Lesley Gold, de oprichter van een bedrijf voor webstatistieken, legde haar kinderen de strikte ‘doordeweeks geen beeldschermtijd’-regel op. Daar werd ze pas iets flexibeler in toen haar kinderen een computer moesten gaan gebruiken voor school. Walter Isaacson, die bij de familie Jobs kwam eten toen hij onderzoek deed voor de biografie van Steve Jobs, zei tegen Bilton: ‘Niemand haalde ooit een iPad of een laptop tevoorschijn. De kinderen leken totaal niet verslaafd te zijn aan elektronica.’ Het leek wel alsof de mensen die nieuwe technologie produceerden de hoofdregel van drugdealers hanteerden: word nooit high van je eigen handel.

9

Dat is nogal verrassend. Waarom zijn 's werelds grootste technocraten tegelijkertijd in hun privéleven de grootste technofoben? Stel je de verontwaardiging eens voor als religieus leiders hun kinderen zouden verbieden om hun geloof te praktiseren! Veel experts in de wereld van de technologie en erbuiten hebben me vergelijkbare dingen verteld. Verschillende gamedesigners zeiden dat ze het o zo verslavende spel *World of Warcraft* vermeden; een psycholoog die gespecialiseerd is in sportverslaving noemde fitnesshorloges gevaarlijk, ‘de achterlijkste dingen ter wereld’, en zwoer dat ze er nooit een zou kopen; de oprichtster van een kliniek voor internetverslaving zei dat ze alle gadgets vermijdt die minder dan drie jaar oud zijn. Ze heeft de beltoon van haar mobieltje nog nooit ingeschakeld en ze legt hem expres op de verkeerde plek neer zodat ze niet in de verleiding komt om haar e-mail te checken. (Ik

ben twee maanden bezig geweest om haar per e-mail te bereiken en kreeg haar pas te pakken toen ze toevallig een keer de vaste telefoon opnam op kantoor.) Haar lievelingsspel op de computer is *Myst*, dat in 1993 werd uitgebracht toen computers nog steeds te log waren om video aan te kunnen. En ze wilde *Myst* destijds alleen spelen, zei ze, omdat de computer dan elk halfuur vastliep en het eindeloos duurde om hem weer op te starten.

10 Greg Hochmuth, een van de programmeurs die Instagram heeft helpen opzetten, beseft dat hij een verslavingsmachine aan het bouwen was. 'Er is altijd nog een hashtag waar je nog even op moet klikken,' zei Hochmuth. 'Dat gaat een eigen leven leiden, zoals een organisme, en het kan een complete obsessie voor mensen worden.' Net als veel andere sociale media is Instagram een bodemloze put. Facebook heeft een feed die doorgaat tot in het oneindige; Netflix gaat automatisch naar de volgende aflevering van een serie; Tinder stimuleert gebruikers om verder te swipen op zoek naar een betere optie. Gebruikers kunnen vaak veel plezier hebben van zulke apps en websites, maar ze vinden het ook lastig om ze met mate te gebruiken. Volgens Tristan Harris, ethicus op het gebied van design, is het probleem niet zozeer dat mensen geen wilskracht hebben, maar dat 'er duizend mensen aan de andere kant van het beeldscherm zitten die ervoor worden betaald om je vermogen tot zelfregulering kapot te maken'.

Deze technische experts zijn niet voor niets bezorgd. Bij het ontwikkelen van ongekende nieuwe mogelijkheden hadden ze twee dingen ontdekt. Ten eerste dat we een te beperkt idee hebben van verslaving. We zien verslaving vaak als iets wat onderdeel uitmaakt van bepaalde mensen, mensen die we het etiketje 'verslaafden' opplakken. Heroïneverslaafden in leegstaande panden. Kettingrokende nicotineverslaafden. Mensen die te pas en te onpas een voorgeschreven pilletje slikken. Het etiketje impliceert dat ze anders zijn dan de rest van de mensheid. Op een dag kunnen ze zich misschien aan hun verslaving ontworstelen, maar op

dit moment horen ze nog bij een aparte groep. Maar in werkelijkheid is verslaving grotendeels het resultaat van de omgeving en de omstandigheden. En dat wist Steve Jobs. Hij hield de iPad bij zijn kinderen weg omdat ze weliswaar allerlei factoren mee hadden waardoor ze niet snel verslaafd zouden raken aan drugs of alcohol, maar hij wist dat ze gevoelig zouden zijn voor de verlokkingen van de iPad. Deze ondernemers beseffen dat de apparaten die ze aanprijzen zo onweerstaanbaar mogelijk zijn ontworpen en hun gebruikers zonder aanzien des persoons in hun greep zullen krijgen. Er is geen duidelijke scheidslijn tussen verslaafden en andere mensen. Wij zijn allemaal maar één product of ervaring verwijderd van het ontwikkelen van onze eigen verslaving.

De technische experts van Bilton ontdekten ook dat de omgeving en de omstandigheden van het digitale tijdperk veel meer bijdragen aan het ontwikkelen van een verslaving dan alles wat zich eerder heeft voorgedaan in de geschiedenis van de mens. In de jaren zestig baande de mensheid zich door een woud waarin een paar vallen stonden: sigaretten, alcohol en drugs, die duur waren en waar de meeste mensen toch niet aan konden komen. In de jaren tien van deze eeuw staat datzelfde woud vol met vallen. Je hebt de Facebookval. De Instagramval. De pornoval. De val van het e-mailen en online shoppen. Het is een hele lijst, hij is veel langer dan hij ooit in de geschiedenis is geweest en we komen er nu pas achter hoeveel macht die vallen over ons hebben.

De experts van Bilton waren op hun hoede omdat ze wisten dat ze onweerstaanbare technologieën aan het ontwerpen waren. In vergelijking met de lompe technologie van de jaren negentig en de jaren nul van deze eeuw is de moderne technologie efficiënt en verslavend. Honderden miljoenen mensen delen wat ze meemaken in real time via foto's op Instagram, en al net zo snel worden die gebeurtenissen beoordeeld in de vorm van reacties en likes. Liedjes waarvan het downloaden ooit een uur kostte heb je nu al in een paar luttele seconden binnen en de vertraging die mensen ooit weerhield om dingen te downloaden bestaat nu niet meer. Tech-

nologie biedt gemak, snelheid en automatisering, maar dat heeft allemaal zijn prijs. Menselijk gedrag wordt gedeeltelijk bepaald door een serie reflexmatige kosten-batenanalyses die bepalen of een handeling één, twee, honderd keer of helemaal niet wordt verricht. Als de baten uitstijgen boven de kosten is de handeling moeilijk te weerstaan, vooral als daarbij neurologisch gezien precies de juiste snaar wordt geraakt.

12 Een like op Facebook of Instagram raakt zo'n snaar, net als de beloning als je een World of Warcraft-missie voltooit of als je ziet dat jouw tweet door honderden Twittergebruikers is gedeeld. De mensen die technologie, games en interactieve ervaringen ontwerpen en verbeteren zijn heel goed in hun vak. Ze voeren duizenden tests uit met miljoenen gebruikers om erachter te komen welke verfijningen werken: welke achtergrondkleur, welk font en welk geluidje de betrokkenheid maximaliseren en de frustratie minimaliseren. Tijdens de ontwikkeling van een app of game wordt het een onweerstaanbare, agressieve versie van de ervaring die het ooit was. In 2004 was Facebook gewoon leuk; in 2016 is het verslavend.

Gedragsverslavingen bestaan al heel lang, maar de laatste decennia komen ze steeds vaker voor, zijn ze moeilijker te weerstaan en zie je ze bij de grote massa. Bij deze nieuwe verslavingen hoeft er geen enkel middel te worden ingenomen. Er komt niet direct een chemisch stofje in je lichaam terecht, maar ze hebben hetzelfde effect, omdat ze meeslepend en goed ontworpen zijn. Sommige, zoals gokken en sporten, bestaan al lang, andere, zoals binge-kijken en het gebruik van smartphones, zijn redelijk nieuw. Maar ze worden allemaal steeds moeilijker te weerstaan.

En we hebben het probleem ook nog eens verergerd door ons te concentreren op de voordelen van doelen stellen zonder stil te staan bij de nadelen. Doelgericht zijn was ooit een handig motivatiehulpmiddel, omdat mensen toen over het algemeen zo weinig mogelijk tijd en energie aan dingen kwijt wilden zijn. We zijn van nature niet ijverig, nobel en gezond. Maar het tij is gekeerd. We

willen nu zó graag meer dingen bereiken in minder tijd dat we vergeten zijn om een noodrem in te bouwen.

Ik sprak een aantal psychologen die de omvang van het probleem beschreven. 'Iedereen die ik in behandeling heb, heeft minstens één gedragsverslaving,' zei een psycholoog. 'Ik heb patiënten die alle hokjes kunnen afvinken: gokken, shoppen, sociale media, en ga zo maar door.' Ze beschrijft verschillende patiënten die allemaal een indrukwekkende baan hebben en minstens een ton per jaar verdienen, maar zwaar gebukt gaan onder hun verslavingen. 'Er is een dame bij die heel knap is, heel intelligent en getalenteerd. Ze heeft twee masteropleidingen afgerond en ze is docente. Maar ze is verslaafd aan online shoppen en heeft een schuld van tachtigduizend dollar opgebouwd. Ze heeft haar verslaving voor vrijwel iedereen om haar heen verborgen weten te houden.' Verschillende aspecten van het leven zo van elkaar gescheiden houden is een terugkerend thema. 'Het is heel makkelijk om gedragsverslavingen te verstoppen; veel makkelijker dan drugs- of alcoholmisbruik. Dat maakt ze gevaarlijk, omdat ze jaren verborgen kunnen blijven.' Een andere patiënt die al even succesvol is in haar werk, wist haar verslaving aan Facebook verborgen te houden voor haar vrienden. 'Haar relatie eindigde op een ontzettend pijnlijke manier en daarna stalkte ze haar ex-vriend jarenlang online. Met Facebook is het veel lastiger om iemand echt los te laten als je uit elkaar bent.' Een man die bij haar in therapie was checkte zijn e-mail honderden keren per dag. 'Hij kan zich op vakantie gewoon niet ontspannen en even lekker genieten. Maar je zou het nooit vermoeden. Hij is heel onzeker, maar hij presenteert zich heel goed naar anderen toe; hij heeft een succesvolle baan in de gezondheidszorg en je zou nooit vermoeden hoe moeilijk hij het heeft.'

'De impact van sociale media is gigantisch,' zei een andere psycholoog. De hersenen van de jongere generatie die ik behandel zijn compleet gevormd door de sociale media. Daar let ik vaak op bij een sessie: soms praat ik al vijf of tien minuten met een jong iemand over de discussie die ze hadden met hun vriend of vriendin,

en dan besef ik dat ik even moet vragen of dat per sms of telefoon ging, via sociale media of in een persoonlijk gesprek. Meestal is het antwoord “sms of sociale media”. Maar in hun verhaal is dat voor mij helemaal niet duidelijk. Voor mij klinkt het als een “echt” persoonlijk gesprek. Ik onderbreek altijd even waar ik mee bezig ben en denk erover na. Deze persoon maakt niet hetzelfde onderscheid tussen verschillende vormen van communicatie als ik... het resultaat is een landschap vol isolement en verslaving.’

Superverslavend schetst de opkomst van verschillende soorten verslavingsgedrag en onderzoekt wanneer ze zijn begonnen, door wie die apps en games die ze veroorzaken zijn ontworpen, welke psychologische trucjes ze zo onweerstaanbaar maken en hoe je gevaarlijke gedragsverslavingen tot het minimum kunt beperken en tegelijkertijd de achterliggende techniek voor positieve doeleinden kunt aanwenden. Als app-ontwerpers mensen zover kunnen krijgen dat ze meer tijd en geld uitgeven aan een spelletje op hun smartphone, dan kunnen beleidsexperts mensen misschien wel aanmoedigen om meer voor hun pensioen te sparen of meer aan goede doelen te geven.

14

Technologie is niet intrinsiek slecht. Toen mijn broer en ik in 1988 met mijn ouders naar Australië verhuisden, bleven onze grootouders in Zuid-Afrika wonen. We spraken ze eens per week via dure telefoongesprekken en stuurden ze brieven die pas een week later aankwamen. Toen ik in 2004 naar de Verenigde Staten verhuisde, mailde ik mijn ouders en mijn broer bijna dagelijks. We belden elkaar vaak en zwaaiden zo vaak mogelijk naar elkaar via de webcam. Door technologie werd de afstand tussen ons kleiner. In een artikel uit 2016 voor het tijdschrift *TIME* beschreef John Patrick Pullen hoe hij tot tranen toe werd bewogen door de emotionele impact van virtual reality.

[...] Mijn speelkameraad, Erin, belaagde me met een krimpstraal. Plotseling leek niet alleen al het speelgoed enorm

groot; Erins avatar torende ook als een reuzin boven me uit. Zelfs haar stem in de koptelefoon veranderde en een diepe, trage klank stroomde mijn hoofd in. Heel even was ik weer kind, door die immense figuur die zo liefdevol met me speelde. Het gaf me zo'n duidelijk idee hoe mijn zoon zich moet voelen dat ik met mijn headset op begon te huilen. Het was een pure en prachtige ervaring die een andere dimensie aan mijn relatie met hem zal geven terwijl hij opgroeit. Ik was kwetsbaar ten opzichte van mijn reuzenspeelkameraad, maar ik voelde me compleet veilig.

Ethisch gezien is technologie niet goed of slecht, tot het wordt gebruikt door grote bedrijven die haar aanpassen voor massaconsumptie. Apps en platformen kunnen worden ontworpen om een uitgebreid sociaal leven te bevorderen, maar net als sigaretten kunnen ze ook worden ontworpen om verslavend te zijn. En op dit moment stimuleren veel technische ontwikkelingen helaas verslaving. Zelfs Pullen zei in zijn enthousiaste verhaal over virtual reality dat hij er 'geen weerstand aan kon bieden'. Technologie die je compleet onderdompelt in een digitale wereld zoals virtual reality roept zulke sterke emoties op dat ze makkelijk misbruikt kan worden. Die technologie staat echter nog in de kinderschoenen, dus het is moeilijk te zeggen of ze op een verantwoordelijke manier zal worden gebruikt.

15

In veel opzichten lijken verslavingen aan middelen en gedragsverslavingen erg op elkaar. Ze activeren dezelfde hersengebieden en komen voort uit een aantal dezelfde menselijke basisbehoeften: sociale interactie en sociale steun, mentale prikkeling en het gevoel dat je iets bereikt. Als die behoeften van mensen niet worden vervuld, is de kans groot dat ze verslaafd zullen raken aan zowel middelen als bepaald gedrag.

Gedragsverslavingen bestaan uit zes ingrediënten: fascinerende doelen die net iets buiten je bereik liggen; onweerstaanbare en onvoorspelbare positieve feedback; het gevoel dat je stapsgewijs

vooruitgang boekt en beter wordt, taken die in de loop der tijd moeilijker worden, onopgeloste spanningen waar een oplossing voor moet komen, en hechte sociale banden. Ondanks alle onderlinge verschillen bevatten de huidige gedragsverslavingen minstens één van die zes ingrediënten. Zo is Instagram verslavend omdat alleen bepaalde foto's heel vaak worden geliket. Gebruikers proberen de volgende golf likes binnen te slepen door de ene foto na de andere te plaatsen en gaan regelmatig naar de site om hun vrienden te steunen. Gamers spelen soms dagen achter elkaar een bepaald spel omdat ze een missie willen afmaken en omdat ze een hechte sociale band hebben ontwikkeld met andere spelers.

16 Maar wat is de oplossing? Hoe kunnen we leven met verslavende ervaringen die zo'n belangrijke rol in ons leven spelen? Miljoenen voormalige alcoholisten kunnen het café compleet vermijden, maar afkickende internetverslaafden zijn wel gedwongen om e-mail te gebruiken. Je kunt geen visum aanvragen, solliciteren of aan het werk gaan zonder een mailadres. Er bestaan tegenwoordig steeds minder banen waarbij je kunt ontkomen aan het gebruik van een computer en een smartphone. Verslavende technologie is in het normale leven geïntegreerd zoals verslavende middelen dat nooit zullen zijn. Onthouding is geen optie, maar er zijn wel alternatieven. Je kunt verslavende ervaringen beperken tot één onderdeel van je leven en tegelijkertijd goede gewoonten proberen te ontwikkelen die gezond gedrag stimuleren. En in de tussentijd kun je, als je inzicht hebt gekregen in hoe gedragsverslavingen werken, proberen om de schade in te dammen of gedragsverslavingen zelfs aan te wenden voor het goede. Dezelfde principes die kinderen aanzetten om te gamen kunnen ze aanzetten om op school te leren, en de doelen die mensen aanzetten om obsessief te sporten kunnen ze ook aanzetten om geld te sparen voor hun oude dag.

Het tijdperk van de gedragsverslavingen is nog maar net begonnen, maar de eerste tekenen van een crisis zijn er al. Verslavingen zijn schadelijk omdat ze andere, essentiële bezigheden verdringen,

van werk tot basishygiëne en sociaal contact. Het goede nieuws is dat onze relatie met gedragsverslavingen niet permanent is. We kunnen van alles doen om de balans te herstellen van voor de tijd van de smartphones, e-mails, draagbare technologie, sociale netwerken en interactieve tv. Het gaat erom dat we begrijpen waarom gedragsverslavingen zoveel voorkomen, hoe ze munt slaan uit de menselijke psychologie en hoe we de verslavingen kunnen verslaan als ze schadelijk voor ons zijn en ze juist kunnen gebruiken als ze ons vooruithelpen.

Over de auteur

Adam Alter is universitair hoofddocent marketing en psychologie aan New York University en auteur van de *The New York Times*-bestseller *Drunk Tank Pink*. Hij doet onderzoek naar ons beoordelings- en beslissingsvermogen. Alter schrijft voor *The New York Times*, *The Atlantic* en *The New Yorker*. Volgens *Poets and Quants* behoort hij tot de '40 Most Outstanding Business School Professors under 40 in the World'.