

Zo voorkom je stress op je werk

De kei en de kiezelsteentjes



De leeftijd waarop stress en werkdruk mensen voelt, wordt alsmaar jonger. Twintigers kampen tegenwoordig al met burn-outs. Hoe organiseer je je leven zo, dat je de regie houdt? Bewust benoemen wat belangrijk is en wat urgent. Makkelijker gezegd dan gedaan.

“Kleine klusjes afhandelen is goed voor ons beloningshormoon. Maar hierdoor kom je misschien niet meer toe aan datgene waarvoor je werkgever je betaalt”

Aan het begin van het interview legt Ester Foppen, professional organizer bij Zuyd Professional, haar smartphone op tafel. Met het scherm naar beneden. Smartphones zijn immers aandachttrekkers bij uitstek; oplichtende pixels die om aandacht schreeuwen voor een WhatsApp bericht, een like op Facebook, een e-mailbericht. “De telefoon triggert continu de reflex om ‘m op te pakken”, zegt Ester. De ontwikkelaars van smartphones en

apps weten als geen ander hoe ze ons brein kunnen kapen. Toch wil zij niet de smartphone de schuld geven van de stressklachten en het groeiend aantal jonge professionals met burn-out klachten. Ze vraagt zich af of het uitschakelen van mailservers 's avonds (zoals Mercedes Benz doet) of een verbod op zakelijke e-mail na werktijd (in Frankrijk) zinvol zijn. "Het kan zelfs juist voor onrust bij sommige mensen zorgen." Dit soort generieke maatregelen om stress te verminderen, hebben geen zin. Iets verbieden al helemaal niet. "De oplossing moet individueel zijn. Waar het om gaat, is dat je je bewust bent van bepaalde effecten en bewuste keuzes maakt."

Reptielenbrein getriggerd

Cijfers over het aantal burn-out klachten laten sinds 2007 in Nederland een toename zien van meer dan 50% bij vrouwen en ruim 40% bij mannen. Een ander feit is dat de leeftijd verschuift: mensen met klachten worden steeds jonger. Twintigers al, die aan het begin van hun loopbaan staan. De kern van het probleem is volgens Ester dat we tegenwoordig voortdurend in de stand staan om nú te leveren. "We reageren voortdurend vanuit ons primaire brein, het reptielenbrein." De mens onderscheidt zich van andere levende wezens doordat zich op dit reptielenbrein de neocortex heeft ontwikkeld. In dat deel van onze hersenen nemen we beslissingen. De oplichtende pixels triggeren echter ons reptielenbrein.

Urgent én belangrijk tegelijk?

Ester Foppen geeft vanuit Zuyd Professional workshops en trainingen slimmer werken en timemanagement. Niet alleen voor Zuyd-medewerkers; vaak voor externe bedrijven en organisaties. Ze merkt dat werkdruk en stress in alle domeinen meer aandacht krijgen. Nu de arbeidsmarkt krappere is geworden, hebben werkgevers weer meer oog voor vitaliteit en duurzame inzet. "Ze willen mensen vasthouden." In haar workshops werkt ze met het Eisenhower model, genoemd naar de Amerikaanse president Eisenhower die twee stapels dossiers op zijn bureau had liggen: de ene urgent, de andere belangrijk. "Zelden was een dossier urgent én belangrijk tegelijk." De urgente zaken, de oplichtende pixel op de smartphone of een leidinggevende die direct antwoord verlangt, wordt dikwijls door een ander urgent gemaakt. Ester: "We hebben de neiging direct te kijken en te reageren. Ondertussen komt alweer het volgende urgente. Als je altijd in dat eerste kwadrant bezig bent met urgente en belangrijke zaken, met brandjes blussen en crisissen oplossen, raakt het brein uitgeput. En als je brein uitgeput is, is het verleidelijk om onnodige kleine dingen te gaan doen." Het resultaat: je komt niet meer toe aan de dingen die echt belangrijk zijn, die creativiteit vergen. "Als je bezig blijft met de waan van de dag, ontwikkel je je niet meer, ontwikkel je je organisatie niet meer." In haar workshops houdt Ester de deelnemers een

spiegel voor; ze maakt ze bewust van de keuze die ze kunnen maken. Het gaat erom de juiste zaken op het juiste moment de juiste aandacht te geven. “Dat klinkt makkelijk, maar het is super moeilijk”, geeft de professional organizer toe.

De kei en de kiezelsteentjes

Ester gebruikt de metafoor van de kei en kiezelsteentjes van Stephen Covey. “Plan eerst twee tot drie keien op een dag. Plan dan de kiezels er omheen, die faciliteren de keien. De ruimte daarom heen kun je vullen met zand, bijvoorbeeld koffie halen voor je collega’s, het sociale contact op het werk. Ik laat mensen dat toepassen op hun werk en ze zaken in het Eisenhower kwadrant plaatsen.” Het resultaat: deelnemers ontdekken dat ze veel meer kunnen plannen dan ze eerder dachten. “En ze ontdekken dat niet alles urgent is.” Deze aanpak kun je doortrekken naar je Outlook Inbox. “Kleine klusjes afhandelen voelt lekker. Dat is goed voor ons beloningshormoon. Maar hierdoor kom je misschien niet meer toe aan datgene waarvoor je werkgever je betaalt. Of alleen met veel stress.”

Consequenties

Maar wat doe je met die klant die belt voor een spoedklus? De klant is belangrijk voor de organisatie; zijn vraag urgent. Ofwel je vraagt of het echt dringend is. Leg uit dat je de vraag volgende week goed kunt beantwoorden. Of je pakt de vraag op, maar ben je bewust van de consequentie. “Weeg het af tegen belangrijke zaken die je gepland had. Beschouw je de vraag als urgent én belangrijk? Accepteer dan de gevolgen, dat je iets dat je gepland had, niet kunt doen.” Ester’s ervaring leert dat urgentie rekbaar is. Als je het uitlegt, vindt de andere partij de urgentie vaak opeens minder. Ze merkt dat startende professionals met name in commercieel gedreven organisaties met dit probleem worstelen: de klant staat op één; ze willen boven de verwachtingen van de klant uitstijgen, maar ze willen ook een goede work-life balans. “Dan is het ingewikkeld. Maak het bespreekbaar met je collega’s, of je leidinggevende als er een veilige werkomgeving is. En bedenk dat dit je eerste baan is; je zit er niet de rest van je leven.” Je kunt kiezen.

De regie nemen

Esther geeft nog een laatste tip. Vraagt een collega je even te helpen, terwijl je met iets bezig bent, zeg dan: ik help je zo. Maak een notitie wat de volgende stap is in hetgeen waar je mee bezig bent. Ga dan de ander helpen. Als je terugkomt, kun je direct verder gaan met de volgende stap. “Anders ga je waarschijnlijk eerst reageren op de zaken die zo urgent lijken, maar helemaal niet zo belangrijk zijn.” Ze pakt haar smartphone om zichzelf even een herinnering te sturen via de app Braintoss. Het icoon van de e-mailapp toont dat er

ondertussen nieuwe e-mails zijn binnen gekomen “Weet je,”, zegt Ester dan, “die meldingen op je scherm kun je ook uitschakelen. Dat kost je één keer een paar minuten.” Het gaat erom dat je de regie weer overneemt.



Het Eisenhower kwadrant: onbelangrijk en niet urgent: niet doen. Onbelangrijk maar wel urgent? Teruggeven of delegeren. Urgent en belangrijk: hier werk je reactief en dat levert stress op. Niet urgent maar wel belangrijk: dat is het werk dat je plant en waar je proactief mee omgaat: stressvrij werken.

Helpen lijstjes?

Moet je je planning vastleggen in to-do lijstjes? Ester Foppen vindt lijstjes prima, maar je moet er meer mee doen dan ze alleen gebruiken om taken af te vinken. “Een lijstje om taken te verzamelen is prima, maar plan ook bewust tijd in je agenda om het te doen. Plan dan twee keer zoveel tijd als je denkt, want we plannen te krap, en geef dat een plek in je agenda.”

Afhechten van losse eindjes



“Waarderend kijken naar voortgang - niet blindstaren op eindresultaat”

Wil je meer weten?

Kijk op Zuydprofessional.nl of op de LinkedIn pagina van Ester Foppen.