

# ‘Blijf zelf aan de touwtjes trekken’

Wel eens 's nachts verbinding gemaakt met het BDO-netwerk? Of de neiging gehad? Zo ja, dan is de kans groot dat je lijdt aan digitale stress.

Maar ook tal van andere symptomen van deze moderne ‘ziekte’ klinken je mogelijk bekend in de oren. Een eerste tip: zet je mobiele telefoon uit, sluit je internetverbinding, neem even rust en lees vooral verder.

**E**en verhaal over digitale stress begint met een korte les in het functioneren van het menselijk brein. Als je enkele basisprincipes begrijpt, dan begrijp je de spanningen die worden veroorzaakt door de nieuwste mogelijkheden van de techniek. Dat vertelt Paul Koeck, oprichter en voorzitter van Coachteam International. ‘De eerste’, begint Koeck, ‘noem ik de omsteltijd. Vergelijk het met zappen. De meeste televisies kennen een aantal milliseconden vertraging bij het veranderen van zender. Hetzelfde principe geldt bij de mens. Switch je van het ene naar het andere informatiekanaal, dan moet je letterlijk omschakelen.’ Een ander kenmerk van mensen is hun biologisch ritme. Zo gaat slaap gepaard met cyclussen, bijvoorbeeld de droomfase. ‘In deze fase koppelt het menselijk brein verschillende soorten informatie aan elkaar. Je legt connecties en maakt associaties en gaat als het ware indexeren. De cyclussen van ongeveer negentig minuten bestaan ook overdag. In elke cyclus klim je op naar een piek. Je focust steeds verder en bereikt een hoge mate van efficiëntie, rationeel denken en arbeidsproductiviteit. Maar je begrijpt: na de piek komt een dal. Denk aan de namiddagdip, het kopje koffie met een babbeltje of het voor je uit staren.’

#### **Creatieve momenten**

Koeck staat nog even stil bij deze schijnbaar improductieve momenten van rust. ‘Ze worden nogal eens afgedaan als zwak, maar dat is niet zo verstandig. Zodra je veel informatie van uiteenlopende aard op willekeurige momenten hebt ontvangen, dan moet je net als een harde schijf defragmenteren. Je bekijkt onbewust de verschillende gegevens en zet ze op de juiste plaats. Bovendien: vergeet nooit dat het zogenaamde dal een moment van creativiteit vormt. De wetenschap heeft zelfs aangetoond dat de meeste uitvindingen ontstaan op zo’n droommoment. Een heel mooi voorbeeld is de relativiteitstheorie van Einstein. Natuurlijk moet er ook keihard worden gewerkt, maar de combinatie zorgt voor succes.’ Creatieve momenten benutten heeft grote voordelen. ‘Het werkt constructief. Het helpt ons zogenaamde shortcuts te vinden om taken efficiënter aan te pakken. Je ziet dat de meest spectaculaire innovaties ontstaan bij mensen en ondernemingen die deze momenten toelaten.’

FOTOGRAFIE ROBERT ELSING

## PPMT: nog meer digitale stress

**P**PM, ofwel Pre- en Post Mail Tension is een ander voorbeeld van digitale stress. Het wordt veroorzaakt door het verkeerd begrijpen van e-mails en de angst dat berichten onder ogen van de verkeerde mensen komen. En zijn die hoofdletters in het sms'je nou opdringerig bedoeld of is gewoon de verkeerde instelling gebruikt? Soms kunnen digitale voorzieningen ook juist wél bijdragen aan de juiste interpretatie. Een tip van Paul Koeck: 'Werk zo nu en dan op afstand samen met digitaal vergaderen. Dit is de eerstvolgende pijler van het Kantoor van de Toekomst. Ontvang je, met een open verbinding op de achtergrond, tussendoor een e-mail van de ander, dan begrijp je ook de context beter.'

### Escalatie via e-mail

Op naar de werkvloer. Daar waar menigeen na terugkomst van vakantie tientallen, zo niet honderden e-mails moet zien te beantwoorden. Daar waar een stroom aan informatie werknemers continu voor de keuze stelt: antwoorden of laten wachten? En daar waar een sms'je lezen misschien een minuut duurt, maar het weer op gang komen een ander verhaal is. 'Je moet je gedachten opnieuw instellen, waardoor je al gauw een dikke vijf minuten bezig bent terug te raken in je concentratie. Hierdoor krijg je niet de kans rustig in één blok van een uur of anderhalf ergens aan te werken.' Dat heeft zo zijn gevolgen, waarschuwt Koeck. 'Iemand die structureel wordt onderbroken, dreigt priori-

## Iemand die structureel wordt onderbroken, dreigt prioriteiten uit het oog te verliezen

teiten uit het oog te verliezen. Je wordt reactief in plaats van proactief, verliest controle en overzicht. Daardoor heb je steeds minder materiaal om "nee" te zeggen. Je raakt in de war, oververmoeid, bang en onzeker.' De symptomen kunnen ver gaan. 'Ik noem het presentisme. Het lichaam is nog wel op het werk, maar het creatieve deel van de hersenen functioneert niet meer. Ook thuis merkt je gezin dat je er met je gedachten niet bij bent. Je komt ook privé in een conflictsfeer. Als je niet oppast, stort je je vervolgens nóg meer op je werk.'

### Kantoor binnen handbereik

Goed onderzoek dat aangeeft hoe groot het probleem werkelijk is, ontbreekt vooralsnog. Maar

dagelijkse misverstanden en inefficiënt gebruik van moderne communicatiemiddelen zijn er in overvloed. Koeck geeft een voorbeeld. 'In veel gevallen zorgt een persoonlijk gesprekje voor een directe oplossing van een probleem of vraagstuk. Via e-mail kan het echter escaleren. Denk aan het toezenden van een rapport. De ontvanger ziet tussen tientallen nieuwe mails niet de prioriteit en laat het zo twee, drie weken liggen. De afzender stuurt een reminder en er komt een reply, maar de informatie is vaak onnodig lang onderweg met eventuele gevolgen van dien.' Ook herkenbaar is overmatig gebruik van cc. De drempel is laag en de afzender kan tenminste niet verweten worden de ander niet te hebben geïnformeerd. Bekend is ook de mogelijkheid de mail thuis of elders, ook buiten kantooruren, af te handelen. **Marcel Donkers** kent de praktijk. Sterker nog. 'Ik ben een van de veroorzakers', lacht de ICT-manager. De afdeling voorziet in de noodzakelijke digitale faciliteiten voor de BDO'ers. 'Ze kunnen altijd en overal verbinding maken met het interne netwerk. Via laptop, PDA of Smartphone beschikken zij vierentwintig uur per dag over mail, agenda, gegevens enzovoort. Ook op vakantie is je complete kantoor binnen handbereik.'

### Bereikbaar op vakantie

Vakantie. De vraag in hoeverre je tijdens de welverdiende tijd van rust tóch bereikbaar moet zijn, is op veel plaatsen actueel. Onderzoek toont aan dat tweederde van de hoogopgeleiden in Nederland gewoon bereikbaar is en dat zeven op de tien regelmatig e-mail checkt. 'Het is belangrijk voor de geest om zo nu en dan helemaal leeg te lopen', adviseert Koeck. 'Kun je niet om bereikbaarheid heen, maak dan goede afspraken. Zo is het handig een contactpersoon binnen de onderneming te hebben die vragen en antwoorden goed heeft voorbereid.' Vakantie of niet, aan Marcel Donkers is digitale

stress nauwelijks besteed. 'Dat heeft vooral te maken met een goede dagindeling. Ook vroeger met de stapel post moest je overzicht en grip zien te houden. Wat dat betreft is er niet veel veranderd.' Marcel herkent desondanks de problemen maar al te goed. 'Kijk naar e-mail. De verzendende partij bepaalt of informatie bij jou onder ogen komt. Maar de vraag is: wil en moet je dat wel weten? Ik denk dat veel BDO'ers met digitale stress worstelen. Dat hoor je in de wandelgangen. Je ziet ook dat soms om drie uur 's nachts nog verbinding is gemaakt. Vierentwintig uur per dag overladen worden met werk is een uiterste, maar het tussengebied wordt grijzer. Velen vinden het steeds moeilijker balans te vinden.' Marcel vervolgt: 'BDO'ers zijn zeer am-

## 'Kun je niet om bereikbaarheid heen, maak dan goede afspraken'

bitieus en zetten graag een stapje extra. De mogelijkheid van een flexibele dagindeling is zeker met betrekking tot files en voor tweeverdieners met kinderen van groot belang. Onze faciliteiten zijn dan erg handig. Ze kunnen de productiviteit bevorderen. Mits je zorgt dat je zelf aan de touwtjes blijft trekken.' **Hans Renckens**, lid van de Raad van Bestuur met onder andere de portefeuille ICT, is het daarmee eens. 'De mogelijkheden die tot onze beschikking staan, geven rust. Tegelijkertijd schuilt daarin ook een gevaar. De kunst is de techniek zo efficiënt mogelijk te gebruiken. Helaas heb ik het gevoel dat digitale stress op steeds meer mensen, ook binnen BDO, betrekking heeft. Daar moeten we iets aan doen. Het probleem met e-mail en telefoon is natuurlijk dat het confronterend is. We moeten leren selecteren. Als ik iets moet uitwerken, vraag ik om niet gestoord te worden. Bovendien zet ik de telefoon uit. Als je in vergadering zit, is dat toch ook geen probleem?'

Ondertussen gaat de vernieuwing door. Zo werkt het ICT gestaag aan het Kantoor van de Toekomst'. Marcel: 'We gaan losse applicaties steeds meer bundelen. Straks komt op slechts een plek alle digitale informatie binnen. Bovendien willen we de informatiebehoefte omdraaien. BDO'ers kunnen via een soort abonnement steeds meer zelf aangeven aan welke gegevens zij behoefte hebben.' Dat biedt veel voordelen in de strijd tegen digitale stress. Na deel van nóg meer gestroomlijnde faciliteiten is dat de drempel naar informatievergaring wéér iets lager komt te liggen. 'Dat is zo', beaamt Marcel Donkers, 'maar gelukkig is wat dat betreft de grootste drempelverlaging al geweest.'

### Tijd voor oplossingen

Erkenning van het probleem is van belang vanuit menselijk oogpunt, maar zéker ook voor de onderneming. Een ernstig gestresse of zieke werknemer is immers niet of nauwelijks productief. 'Bovendien', vertelt Koeck, 'grote projecten waarin heel veel geld omgaat, kennen schadeclaims in geval van klantontevredenheid. Digitale stress kan ertoe leiden dat de onderneming onvoldoende aan de verwachtingen voldoet. Dit kan in potentie een kostenpost betekenen van heel erg veel euro's.' Tijd voor oplossingen dus. 'Elk individu heeft zijn eigen verantwoordelijkheid. Ook moeten er richtlijnen komen vanuit de onderneming.' In het verlengde ligt timemanagement. 'Stel een goed plan op, inclusief voldoende tijdzones om hoofddoelen te bereiken. Plan een buffer in om een aantal verwachte onderbrekingen te kunnen toelaten. Bundel je werkzaamheden zoveel mogelijk, inclusief de beantwoording van je e-mails, en kies een focus van de dag. Zo kom je beter in je ritme.'



## Tien tips tegen digitale stress

1. Haal e-mails op een aantal vaste tijdstippen op, dus niet de hele dag door.
2. Zet de melding van een nieuwe e-mail onder in beeld uit (bij: extra/opties/voorkeuren/e-mailopties/geavanceerd/weergave bureaublad).
3. Schakel ringtones uit of kies voor een zachte, ontspannende toon.
4. Schrijf e-mails met respect. Ook in e-mail is het prettig om een aanhef en een vriendelijke groet te lezen. De juiste toon in een e-mail doet veel.
5. Stem met de belangrijkste contactpersonen af welke zaken als dringend worden beschouwd en welke op een ander, vast tijdstip kunnen worden doorgenomen.
6. Denk na over je prioriteiten. Wat is deze week je hoofdprioriteit? Geef vervolgens voorrang aan de berichten die je daarbij helpen. Alle andere berichten behandel je op een ander, vast tijdstip.
7. Maak dagelijks tijd om je mailbox op te ruimen of af te handelen.
8. Spreek af dat je alleen e-mails aan jou persoonlijk gericht dagelijks beantwoordt. De e-mails op cc lees je een keer per week. Stuur zelf ook geen onnodige cc's.
9. Maak gebruik van de mogelijkheden die Outlook biedt bij filtering en sortering van e-mails.
10. Kijk voor nog veel meer tips op [www.coachteam.com/DigitalStressTips.php](http://www.coachteam.com/DigitalStressTips.php)