

WEG MET STRESS OP KANTOOR

in 6 simpele stappen je werklust de baas

Alexander Keehnen

© 2014 Alexander Keehnen, Brussel
www.alexanderkeehnen.com

ISBN 978-90-822020-0-7 (paperback)
ISBN 978-90-822020-1-4 (e-book)
NUR

Omslagtekening: Peter Khan
Ontwerp omslag en binnenwerk: HaEs producties
www.haes-producties.nl

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voorzover het maken van kopieën uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16B Auteurswet 1912 j° het Besluit van 20 juni 1974, Stb. 351, zoals gewijzigd bij het Besluit van 23 augustus 1985, Stb. 471 en artikel 17 Auteurswet 1912, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (Postbus 3051, 2130 KB Hoofddorp). Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16 Auteurswet 1912) dient men zich tot de uitgever te wenden.

Mijn missie is om kenniswerkers zoals ikzelf vooruit te helpen. Om ze de kracht en het zelfvertrouwen te geven dat ik zelf heb leren kennen, en hiermee alle stress en andere werkgerelateerd angsten te overstijgen.

Maar wie ben ik dan eigenlijk, om zomaar een boek over stress op kantoor te schrijven?

Een terechte vraag. Eén van de eerste dingen die ik namelijk leerde op school was om altijd de autoriteit van een bron aan de kaak te stellen. Dat klinkt misschien ingewikkeld, maar het komt er gewoon op neer dat het niet logisch is om advies aan te nemen van een tandarts met gele tanden, een fitnessinstructeur die niet door de deur past of een beleggingsadviseur die zijn privéspaargeld niet belegt. Pas als iemand zelf doet wat hij zegt, voel je je vertrouwd om zijn advies aan te nemen. Zoals de Amerikanen zeggen "you should practice what you preach".

Ik ben geen trainer of professor, maar zoals je hieronder zult lezen iemand die het kantoorleven van dichtbij actief heeft meegemaakt. Daarom is dit boek ook veel praktischer dan de meeste andere boeken op dit gebied en richt ik mij direct tot mensen die op een kantoor werken.

Overleven

Ook ik was een ramp op het gebied van tijdmanagement. Mijn scriptie ging enorm traag vooruit, ik vergat soms mijn afspraken en kwam vaak te laat. Tijdens mijn studie hield ik mij bezig met wat leuk was, in plaats van met wat goed was voor mijn cv. Dus geen bestuursjaar doen, maar voetbaltraining geven. En geen colleges volgen, maar films kijken. Toen ik afgestudeerd was, wilde ik naar het buitenland en startte daar in een *call centre* bij een van de grootste outsourcingbedrijven ter wereld. Dit team stond toen enorm onder druk en moest iedere dag flink overwerken. Ik vond het heerlijk om druk heen en weer te rennen, want dan voelde ik mij lekker belangrijk. Maar de vermoeidheid sloeg al snel toe en bovendien werd mijn lijst met open taken steeds langer. Om hier te overleven zou ik een systeem nodig hebben, merkte ik toen...

De weg naar boven

Eigenlijk wist ik niet eens hoe ik “werken op kantoor” moest aanpakken. Ik deed maar wat, net zoals de meeste personen in het bedrijfsleven in mijn ervaring “maar doen wat hen het beste lijkt”. Op zich ging dat allemaal wel, maar er knaagde iets. Een stemmetje diep van binnen vertelde mij dat ik mijn werk beter, slimmer zou moeten kunnen doen. Toevallig werd mij rond die periode een boek aangeraden, van Anthony Robbins *Awaken the Giant Within*. En ik deed wat ik op de dag van mijn diplomautreiking had voorgenomen om nooit meer te doen: ik ging een boek lezen.

Het was voor mij een openbaring. De lessen die ik nodig had om beter te presteren op kantoor stonden gewoon opgeschreven! En dat was niet eens het belangrijkste. Want... als ik dit zomaar kon leren, betekende het dat ik álles kan leren. Wat een kansen, wat een vrijheid geeft dat!

In de maanden en jaren erna heb ik talloze lees- en luisterboeken verslonden. Voornamelijk over zelfmanagement, maar ook over voeding, psychologie, communicatie, sociale dynamieken, economie, spiritualiteit en nog veel meer. Alle kennis die ik opgebouwd heb, leidde tot een groot gevoel van kracht en zelfvertrouwen. Ik heb geleerd hoe ik zelf mijn levenspad kan kiezen en hoe ik altijd succesvol kan zijn bij wat ik doe. Mijn eerste boek wil ik graag wijden aan één van de eerste en belangrijkste lessen die ik leerde: zelfmanagement is het fundament van een succesvol bestaan. Pas als je bewust leert kiezen wat je doet, waarom je het doet, wanneer je het doet en hoe je het doet, kun je stelsmatig de doelen die je stelt verwezenlijken.

Mijn bezigheden

Al in de eerste maanden van mijn werkende leven haalde ik goede resultaten. Deels dankzij hard werken, en deels dankzij een goede methode. Een simpel systeem van notities maken en focussen op de belangrijke dingen zorgde ervoor dat ik mijn werk goed kon doen en na zes maanden werd gekozen als de nieuwe teamleider. Toen merkte ik dat ik tot alles in staat kon zijn, zolang mijn systeem maar goed genoeg was. Ik werkte hard aan mijzelf en werd een gewaardeerde teamleider en manager. Ik nam steeds meer verantwoordelijkheden op mij en eindigde in Tsjechië als manager van een afdeling met meer dan 30 mensen. Inmiddels ben ik bijna twee jaar actief als projectmanager binnen een grote bank in België, en werk ik met totale jaarlijkse projectbudgetten van meer dan een miljoen euro. Daarnaast geef ik workshops over zelfmanagement. Meer informatie hierover is te vinden op mijn website.

De goalgetter-methode

Om tot mijn werkmethoden te komen heb ik letterlijk honderden uren actieve studie gedaan op het gebied van tijdmanagement. Mijn master in de bedrijfskunde en mijn jarenlange ervaring in de toepassing van *Lean Six Sigma* technieken geven mij de achtergrond om die managementkennis zo goed mogelijk toe te passen op kantoor. Al deze inzichten heb ik nu samengevat in een methode die verder gaat dan tijdmanagement. Dit gaat om *zelfmanagement*. En jij kunt al mijn geleerde lessen in een paar uurtjes helemaal overnemen!

Uiteraard werk en leef ik zelf ook helemaal volgens de methoden die ik hier ga uitleggen. Ik heb dit de “goalgetter-methode” genoemd, om te benadrukken dat alle activiteiten erop gericht zijn om je gestelde doelen te behalen. Dit zijn een paar resultaten die ik zelf al met de goalgetter-methode bereikt heb:

- Dit boek is geschreven in minder dan zes weken tijd (totaal minder dan 60 uur). Om meteen al het goede voorbeeld te geven.
- Ik was tijdens mijn eerste werkervaring de jongste manager, met de minste overuren en de beste teamresultaten.
- Als callcentermedewerker beantwoordde ik dagelijks al snel een record aantal telefoontjes. Nu, zes jaar later sta ik nog steeds in de top 5.
- In mijn nieuwe positie bij een grote Belgische bank kwamen al na een jaar collega's uit de hele organisatie met vragen over mijn werkgebied naar mij toe. Ook heb ik er al vanaf het eerste jaar uitzonderlijke prestatiebonussen mogen ontvangen. Zonder ooit te hoeven overwerken.
- Maar het belangrijkste van alles is dat ik mij iedere dag kalm en zeker voel over wat gaat komen. Zo kan ik alles en iedereen met een brede lach tegemoet treden.

Het doel van deze opsomming is niet om mijzelf een schouderklopje te geven, maar om te laten zien dat de methode werkt. Bekijk het als volgt: als zelfs ik het kan, dan kan iedereen het!

We houden contact

Ik wil de gelegenheid hier niet onbenut laten om ook mijn activiteiten via Twitter, mijn blog en mijn nieuwsbrief te benoemen. Dit boek is dus geen eenmalige activiteit; ik wil je blijven ondersteunen met tips en ideeën, om het werken op kantoor zo gemakkelijk mogelijk voor je te maken!

“Een goed te implementeren methode als antwoord op de al bestaande theorieën. Voor kenniswerkers die met plezier en zonder stress willen excelleren in hun kennisgebied.”

(Wendeline van Loon, HR Outsourcing Service Delivery Specialist)

“Een aanrader met concrete tips voor als je extra effectief te werk wilt gaan, je focus kan altijd worden verbeterd.”

(Beleidsmedewerker Europees Parlement)

“Dit boek biedt écht een handvat om stress op het werk tegen te gaan. Elke kantoormedewerker zou dit boek vol praktische tips gelezen moeten hebben.”

Jan Duijndam (Operational Manager)

Inhoudsopgave

Over mijzelf	5
Commentaren van lezers	8
Hoe kun je dit boek het beste gebruiken?	10
Inleiding van dit boek: wie, wat, waarom en hoe?	12
0. Basisideeën van dit boek	16
1. Jezelf managen - de juiste dingen doen	24
1.1 Basisideeën	24
1.2 De goalgetter-methode	26
1.3 Extra tips	47
1.4 Actiepunten	50
1.5 Checklist	51
2. Jezelf managen - de dingen op een juiste manier doen	52
2.1 Basisideeën	52
2.2 Methode: dagelijkse planning	55
2.3 Extra tips	61
2.4 Actiepunt	76
3. Jezelf managen - de beste worden	78
3.1 Basisideeën	78
3.2 Methode: gerichte oefening!	79
3.3 Extra tips voor “slimme gedragingen”	84
3.4 Actiepunt	89
4. Jouw belanghebbenden managen	90
4.1 Basisidee	90
4.2 Methode: vier gedragsregels	91
4.3 Extra tips	94
4.4 Actiepunt	100
Conclusie	101
Vrienden, familie en (oud-)collega's: bedankt!	102
Extra hulpmiddelen en informatiebronnen	103

Hoe kun je dit boek het beste gebruiken?

Voordat ik start met de inhoud van dit boek zal ik uitleggen hoe je dit boek het beste kunt gebruiken. Eén van de belangrijkste principes om stressvrij te leren werken is de 80-20 regel. 80% van het resultaat bereik je met 20% van de inhoud. Dat geldt dus ook voor dit boek.

Waarom dit boek lezen?

Dit boek biedt een simpele en concrete methode die jou de controle op kantoor teruggeeft en alle stress wegneemt. Daarmee neemt jouw zelfvertrouwen toe. En omdat je straks bewust kunt bepalen hoe je jouw dagen besteedt, zal je met steeds meer plezier je werkactiviteiten gaan oppakken!

Zo snel mogelijk resultaat behalen

Dus, als je niet genoeg tijd hebt of vooral snel resultaat wilt halen doe je het volgende:

- *De juiste dingen doen*: lees paragraaf 1.2 (methode). Voer erna de actiepunten van paragraaf 1.4 uit.
- *De dingen op een juiste manier doen*: lees paragraaf 2.2 (methode). Voer erna de actiepunten van paragraaf 2.4 uit.

Zo, hiermee zal je al binnen enkele weken stressvrij kunnen werken en tot de meest productieve mensen in je organisatie behoren. Proficiat!

De totale opbouw van dit boek

Ik start met een inleiding om het wie, wat, waarom en hoe voor dit boek toe te lichten.

Daarna licht ik acht basisideeën toe. Deze ideeën vormen de bril waardoor ik het kantoorleven zie.

Vervolgens zijn er vier kernhoofdstukken die ieder op een ander aspect van het kantoorleven ingaan:

1. De goede dingen doen
2. De dingen goed doen
3. De beste worden
4. Je belanghebbenden managen

Deze hoofdstukken bestaan ieder weer uit vier onderdelen:

1. Een inleiding met de basisideeën/kernovertuigingen waarop de methode gebaseerd is.

2. De methode – exacte stappen en acties waarmee je snel resultaat zult halen.
3. Extra tips. Er zijn talloze tips om stressvrij te werken maar let op: dit zijn éxtra tips. De methode is veruit het belangrijkste.
4. Actiepunten – een opdracht aan het einde van ieder hoofdstuk om de methode in je werkende leven te integreren.

Gaandeweg zal ik een aantal namen en titels noemen van bronnen die mij erg hebben geholpen. Laat dit boek dus eerder jouw startpunt dan jouw eindpunt zijn in het vinden van een optimale werkstrategie. Als je een bron ziet die jou aanspreekt, kun je hem online terugvinden op www.alexanderkeehnen.com, onder 'hulpmiddelen'. Vervolgens kun je bijvoorbeeld online meer informatie opzoeken of het boek van de betreffende auteur kopen.

Inleiding van dit boek: wie, wat, waarom en hoe?

Zoals bij ieder project waaraan je begint, is het belangrijk om eerst de probleemstelling te benoemen.

Wie en Waar?

Dit boek is geschreven voor kenniswerkers in alle soorten ondernemingen die regelmatig stress ervaren op kantoor. Daarnaast is het boek bedoeld voor mensen die zichzelf en hun productiviteit op een slimme manier willen verbeteren om één van de 'top performers' te worden op kantoor.

Mijn definitie van 'kenniswerker': iedereen bij wie werk voornamelijk bestaat uit het ontvangen, interpreteren en overdragen van geschreven en gesproken informatie. Hiermee staat het vrijwel recht tegenover werkers die zaken met hun handen produceren. Ik kan dus stellen dat vrijwel iedereen die in een kantoor werkt (en niet bij de beveiliging of de schoonmaakploeg hoort) onder mijn definitie van kenniswerker valt.

Met diepgaande kantoorervaringen in Nederland, België en Tsjechië kan ik stellen dat er geen enorme verschillen bestaan in West-Europa. De cultuur van een land of bedrijf zal zeker bepalend zijn voor hoe je bepaalde interacties met collega's hebt, maar wát van je verwacht wordt is vrijwel identiek. Mijn methode focust meer op organisatie van taken dan op communicatie en zal dus universeel toepasbaar zijn binnen het westerse bedrijfsleven.

Waarom?

De reden om dit boek te schrijven is dat ik om mij heen in de grote organisaties waar ik werkte veel mensen zie vechten om niet kopje-onder te gaan. Misschien ken je het wel uit je eigen omgeving of eigen ervaring. Je rent van meeting naar meeting, weet tijdens die meetings niet precies waarover het gaat en je blijft iedere dag twee uur overwerken om je e-mails te beantwoorden. En dan zijn er zelfs de mensen die het al eerlijk toegeven: "Stuur mij maar geen e-mail meer want mijn mailbox is een verloren zaak. Als je snel antwoord wilt, moet je maar bellen of langskomen." (In die tijd is er vervolgens weer geen ruimte om de e-mails te verwerken). Over een negatieve spiraal gesproken... Of dat gevoel: je werkt aan een presentatie terwijl je weet dat je erna nog een belangrijke e-mail moet typen. Net op dat moment zie je een pop-up verschijnen over een urgent probleem en komt een collega aan je bureau om even iets te vragen. Je hart begint te racen, je ziet je avondeten

al aan je neus voorbijgaan en moet nog oppassen dat je je collega niet afsnauwt.

Buiten het feit dat deze situaties op het moment zelf vervelend aanvoelen, is stress ook op de lange termijn ongezond. Zoek op Google maar eens naar 'stress and "life expectancy"', of naar 'stress en levensverwachting'. Er zijn talloze aanwijzingen die bevestigen wat je diep van binnen eigenlijk al weet: stress op kantoor, en daardoor voortdurend onder spanning staan, is niet gezond. Er zijn bijvoorbeeld aanwijzingen dat stress leidt tot hartaanvallen (bijvoorbeeld door een onevenwichtige hartritmevariabiliteit), hart- en vaatziekten, verzwakking van het immuunsysteem, schade aan het DNA, verkorting van de telomeren (zeg maar de beschermers van chromosomen) of simpelweg meer roken (met alle mogelijke gevolgen van dien). Andersom valt mij ook op dat in interviews met mensen die een recordleeftijd bereiken opvallend vaak een relaxed, stressvrij bestaan als hun 'geheim' wordt genoemd. Kortom: **stress op kantoor is een sluipmoordenaar!**

Omgaan met stress door jezelf goed te managen is iets wat iedere kenniswerker moet kunnen. Maar niemand leert dit op school en slechts weinigen hebben het geluk dat iemand ze hierin begeleidt. Corporate life (het kantoorleven) is een spel maar niemand vertelt je de spelregels. Alleen al door te beseffen dat het een spel is, verminder je je stress. Er is niet één duidelijke set spelregels, maar in dit boek zal je een duidelijke indruk krijgen van wat nou echt van je verwacht wordt op kantoor.

Het probleem van stress op kantoor is al veel beschreven en er zijn voornamelijk oplossingen geboden in velden zoals tijdmanagement, psychologie en persoonlijke ontwikkeling. Het merendeel van mijn methode is dan ook afkomstig uit andere theorieën en gedachten. Waar ik een stap verder ga dan bestaande werken over dit onderwerp, is door de talloze tips en theorieën te versimpelen naar een routine die echt **iedereen** kan afwerken.

Wat zal je in dit boek vinden?

Ik bied een simpel stappenplan aan waarmee iedereen zijn werklust binnen enkele dagen onder controle kan krijgen. Dit is direct het unieke van dit boek: in plaats van je te bombarderen met talloze tips, zal ik stap voor stap uitleggen hoe je jouw werklust de baas kunt worden. Op deze manier slaag je er dus in om jouw stress op kantoor te verslaan. Je krijgt de controle terug, waardoor je blakend van het zelfvertrouwen iedere werkdag tegemoet zult treden.

Hoe?

Mijn zes jaar lange zelfstudie van dit onderwerp heeft tot vele inzichten geleid. En die vele honderden uren studie heb ik nu teruggebracht tot vier hoofdstukken, zodat je alleen de belangrijkste lessen leert. Ieder hoofdstuk begint met enkele basisideeën, presenteert vervolgens de methode en sluit af met wat losse tips en specifieke acties. Daarna is het uiteraard aan jou om die daadwerkelijk uit te voeren. En je zult zien: hoe natuurlijker het gaat, hoe leuker het wordt! Voor de personen met serieuze opstartproblemen: als je jezelf goed kent en bang bent dat je de methode niet ten uitvoering zult kunnen brengen, in de extra tips van hoofdstuk 2.3 staan ideeën genoemd om jezelf toch zover te krijgen!

Dus, wat kun je verwachten?

Wat heeft mijn methode te bieden aan kenniswerkers? Iedere persoon die stressvrij wil werken, leert hier de methode die iedereen binnen enkele uren kan implementeren. Het is zeer gemakkelijk en vereist geen specifieke vaardigheden. Met de methoden uit hoofdstuk 1 en 2 zal je binnen een maand vrijwel stressvrij werken en na enkele maanden, afhankelijk van de schade tot nu toe, tot de top performers in je organisatie behoren (de persoon "op wie je kunt rekenen", "die nooit iets vergeet").

Dit is niet puur een tijdmanagement boek; hooguit een managementboek voor kenniswerkers. Om jezelf en je omgeving te leren managen. Waar een tijdmanagement boek zich puur richt op het zo efficiënt mogelijk uitvoeren van al je taken, ligt hier de nadruk op werken in een kantoor. En daar zijn deadlines en prioriteiten leidend. Ik neem dus altijd de prioriteit als startpunt, en niet efficiëntie. Je zou een aantal taken samen kunnen doen omdat het dan in totaal minder tijd kost. (Bijvoorbeeld een klant bezoeken en nu je toch onderweg bent, boodschappen halen en een andere klant in de buurt bezoeken. Als het tweede bezoek echter niet belangrijk is en je wel nog een belangrijke presentatie voor morgen moet afmaken, zal de presentatie voorrang moeten krijgen. Het tweede bezoek zal dan toch even moeten wachten, terwijl dat over het geheel gezien niet de meest efficiënte oplossing is.)

Ik ben al veel jaren actief bezig met het toepassen van *Lean Six Sigma*-technieken op het werk. Ook in dit boek zal je sommige van die technieken terugvinden (bijvoorbeeld: de zeven vormen van verspilling, 5S, FMEA, MOS). Bij mijn weten zijn deze hulpmiddelen nog niet gebruikt voor een expliciete toepassing op het gebied van tijdmanagement, maar ik vind ze zeer nuttig en wil ze daarom graag meegeven. Als je

deze zaken interessant vindt, kun je www.12manage.com eens bezoeken voor meer uitleg over bepaalde technieken.

De methode is zoals gezegd universeel en voor iedereen uitvoerbaar. Maar de exacte invulling ervan kan van persoon tot persoon verschillen. Dit heeft te maken met je persoonlijke talenten en voorkeuren, die voor iedereen verschillen. Een onderdeel van de methode is het aanhouden van een gestructureerde digitale to-dolijst. Of je hiervoor dan het liefst Outlook, Word, OneNote, Evernote of een andere tool gebruikt, kun je het beste zelf bepalen. Ik zal overal wél zo concreet mogelijk zijn, zodat je bij twijfel steeds mijn exacte instructies kunt volgen.

Zoals alles in het leven, is mijn methode 'work in progress'. Ik nodig je dus uit om de methode toe te passen en aanvullende vragen of ideeën via mijn website te delen.

Genoeg over hoe en wat, laten we beginnen

Ik hoop dat ik duidelijk heb uitgelegd waarom ik dit boek heb geschreven en waarom de inhoud jou gaat helpen. Laten we daarom snel starten!