

# TIME - & STRESSMANAGEMENT

NCOI LEARNING

Jan LUX  
Trainer Coach Learning by Lux  
[jlux@learningbylux.be](mailto:jlux@learningbylux.be)  
☎ +32 2 475 80 33 48  
✉ Zuidstraat 149, 1000 BRUSSEL

# **1 Timemanagement , werk en leven in evenwicht!**

Vandaag wordt veel tijd in werk, job en carrière geïnvesteerd. Mensen koppelen vaak geluk en succes aan materieel bezit en financieel gewin. Dit gaat helaas ten koste van persoonlijke relaties (vrienden, kinderen, partner, ouders...), persoonlijke ontwikkeling (avondschool, hobbies, ...), persoonlijke vrije tijd en persoonlijk geluk.

Vraag die we ons moeten stellen is : hoe optimaliseer ik mijn tijdsgebruik zodat ik de balans werk-privé in evenwicht kan houden?

Daarom is het belangrijk om eerlijk met onszelf te zijn en te durven kijken waar we zelf tijd verliezen en/of door wie we tijd verliezen én hoe we daar mee omgaan?

Blijven we vasthangen aan gewoontes of durven we ze te doorbreken en tijdrovende factoren ook ter sprake brengen?

In de cursus hebben we aan de hand van een eenvoudige oefening gezien dat we vrij snel vasthangen aan gewoontes en dat het niet eenvoudig is om ze te doorbreken. We zien een veranderingsproces in gedrag – wat is het doorbreken van gewoontes anders dan dat? - immers als een verarmingsproces én we vervallen heel snel in oud gedrag.

Positief is dat “toeval” bij tijdverlies zelden of nooit een rol speelt! En dat is goed nieuws, want dat betekent dat we tijdverlies onder controle kunnen krijgen. Zo had ik een tante die altijd overal te laat kwam, gewoon omdat ze altijd te laat vertrok en een collega die nooit gedaan had met werken, gewoon omdat hij niet kon of wou delegeren. In geen van beide voorbeelden speelt de factor toeval een rol. De oplossing ligt vaak bij de persoon zelf die klaagt over zijn gebrek aan tijd!

## **2 Vier grote heren en hun wetmatigheden**

### **2.1 Vilfredo A. PARETO**

**“ 80 % van de output wordt bepaald door 20% van de input”**

- Ken ik mijn verwachte output m.a.w. heb ik doelstellingen en zijn ze SMARTET (specifiek-meetbaar-aanvaardbaar-relevant-tijdsgebonden-ethisch-toetsingsmomenten)?
- Weet ik welke middelen mij bij mijn doel kunnen brengen?  
Maak ik gebruik van mijn netwerk?  
Als ik de middelen niet heb, durf ik er dan voor gaan (lees: ze te vragen?)
- Werk ik effectief: ben ik met de juiste dingen bezig? (of met minder juiste dingen, maar dingen die ik graag doe ☺)  
Bijvoorbeeld: als bedrijf wil ik mijn aantal uitgaande creditnota's met 40% terugdringen, want steeds herfactureren is tijdverlies.
- Werk ik efficiënt: doe ik de dingen juist? (of zoals ik ze altijd gedaan heb?)  
In het voorbeeld van de creditnota's: focus ik mij op de belangrijkste oorzaken van mijn creditnota's? Het kan zijn dat 2 van de 10 soorten oorzaken instaan voor 78 % van het aantal creditnota's!
- “Moet ik dit nu doen?” is de kernvraag

Goed is dat je een onderscheid maakt tussen:

1. zijn-doelstellingen (bvb. Ik wil een goede baas, moeder... zijn);
2. heb-doelstellingen (bvb. Ik wil een mooie vakantie maken, een kleine wagen voor de kinderen kopen, ...);
3. doen-doelstellingen (bvb. ik wil in de toekomst mijn data goed bijhouden en klasseren, ik wil mijn evaluatiegesprek optimaal benutten, ik wil elke dag mijn bureau opruimen, ik wil 2 x per week sporten, ...).

## 2.2 Cyril N. Parkinson

### **“ Elke activiteit breidt zich uit in functie van de beschikbare tijd” (cfr douchen op weekday versus zaterdag)**

Daarom moeten meer activiteiten (zoals bijvoorbeeld een meeting, een onderhoud, ...) duidelijke start-, doe- en stopmomenten krijgen.

- Startmoment: een paar tips:
  - Zie belangrijke dingen aankomen en zet ze in je agenda;
  - Stel niet uit wat je vandaag nog kan doen;
  - Stel niet uit wat je niet graag doet, het geeft je alleen maar stress omdat je mentaal met deze zaken bezig blijft!;
  - Communiceer belangrijke startmomenten aan mensen die betrokken partij zijn (bvb. leverancier, projectcollega, klant, ...).
  
- Doemoment: een paar tips :
  - Focus je op wat je bezig bent en doe geen zeven zaken tegelijkertijd;
  - Zeg “neen, nu niet “ tegen jezelf en anderen;
  - Stuur “koekoeken (cfr infra 4.6)” wandelen ( of vliegen ).
  
- Stopmoment : een paar tips :
  - Zie ze aankomen en plan ze in;
  - Wees niet te streng voor jezelf en werk met “pessimistische deadlines”, zo worden deadlines échte LIFE-lines!

## **2.3 Edward A. Murphy**

**“ If something can go wrong, it will go wrong”**

4 conclusies:

1. Als het verkeerd loopt, blijf rustig. Werk het zeker niet uit op je partner of kinderen. Zij kunnen er helemaal niets aan doen!
2. Bereid je goed voor, dan vermijd je dat de zaken verkeerd lopen! Eis van je collega's dat ze zich in het kader van projecten, evaluatiegesprekken, meetings, klantenbezoeken, enz. optimaal voorbereiden. Zo vermijd je tijd- en energieverlies.
3. Bouw pechstroken in om zaken te regelen die verkeerd lopen: we noemen deze momenten “N.A.F.M's”: Not Available For Meetings.
4. Wees duidelijk in je communicatie dan vermijd je fouten.

**Stel: ik bezorg je één uur tijdwinst per dag: aan wat ga je het besteden zodanig dat het je job ten goede komt?**

Zaken die in de cursus naar voren kwamen waren:

- planning opmaken;
- een boek over de job lezen;
- sporten;
- emails opkuisen;
- socialisen met collega's;
- een helicopterview nemen van waar ik mee bezig ben;
- fitness;
- kinderen zelf een paar maal per week naar school brengen;
- gewoon ontspannen en leren niets doen;
- managing by walking around;
- me laten coachen door anderen ( een stevig gesprek );
- ....

## 2.4 Dwight Eisenhower

### **“ Dringende zaken zijn zelden belangrijk”**

Maak een onderscheid tussen:

#### A-taken

Bbelangrijk dat ik het doe én dringend : DO it ! Stel hier je prioriteiten

#### B-taken

Belangrijk, maar niet dringend ( lijstje vorige pg ) : PLAN of DRAW ze, anders gebeuren ze gewoonweg niet.

Er is een causaal verband tussen deze taken en het plezier waarmee je je job doet en dus ook het succes dat je hebt. Vaak doen we deze zaken niet omdat ze niet dringend zijn én omdat ze niet echt in geld uitdrukbaar zijn( vb. Wat levert een coachingsgesprek of mij emails opkuisen nu écht in euro's op ??). “ Life is all about the birds en the “B”'s !” of denk aan de Beatles : “Let it B !”

#### C-taken

DELEGEER zaken die dringend zijn, maar waarvan het niet belangrijk is dat je ze zelf doet. Kan ook outsourcing zijn of up-delegation ! Laat ook ervaring van anderen “delegeren” : overleg en vragen hoe anderen het zouden doen, kan heel tijdsbesparend zijn.

#### D-taken

Niet belangrijk én niet dringend : DROP ze

We zijn vaak met teveel zaken tegelijkertijd zelf bezig, plannen teveel zodat er niets van in huis komt, delegeren niet genoeg en blijven te lang met teveel rommel zitten. We zouden moeten evolueren naar met minder zaken tegelijkertijd bezig zijn, minder plannen maar het ook effectief “inplannen” en doen, meer delegeren ( ook outsourcen !) en meer onmiddellijk weggooien/opruimen.

### **3 Vier tijdsbesparende tips**

#### **3.1 TIP één**

Werk met prioriteitenlijsten of “to do”-lijsten. Je kan ze op dagbasis maken, maar ook op week-, maand-, trimester- of jaarbasis. Meestal spreken we dan over planningsen.

De dagelijkse “to-do”-lijst:

- maak je de avond tevoren, zodat je letterlijk de dingen van je af kan schrijven en met een gerust geweten naar huis kan gaan!
- de zaken die belangrijk zijn zet je bovenaan: het is een prioriteitenlijst weet je!
- plaats achter elke activiteit de geschatte tijd die je denkt nodig te hebben : dit heeft verschillende voordelen : het werkt geruststellend in situatie waar je heel veel zaken moet doen, maar die wat tijd betreft eigenlijk wel meevallen : als je de optelsom van de tijd maakt kan dit geruststellend zijn. Een ander voordeel is dat je vermijdt dat je teveel punten op je to-do-lijst zet!
- als je punten verschuift naar de volgende (en nog eens de volgende?) dag, zet dan eens tussen haakjes de hoeveelste keer je dit punt verschuift ! Kan zeer confronterend zijn!
- laat een to-do-lijst een herinnering zijn van wat je op het eind van de dag gerealiseerd hebt en geen herinnering van wat je allemaal niet hebt kunnen doen m.a.w. wees realistisch in het aantal items dat je er op zet!
- doorstreep wat gedaan is: het geeft een ongelofelijk goed gevoel!

#### **3.2 TIP twee**

Creëer een persoonlijk tijdsblok. Dit is een moment in de dag (of week) waar je de deuren gesloten (letterlijk of figuurlijk) houdt voor anderen, zodat je je kan focussen op je A-taken!

In functie van je energicyclus kan dit s’ morgens vroeg zijn of ergens in de namiddag of evengoed op het einde van je werkdag!

Voordeel is dat je ongestoord “bergen werk” kan verzetten en dit werkt tijdsbesparend en stressverminderend !



### 3.3 TIP drie

Concentreer je communicatiemomenten.

Dat kan zowel slaan op je:

- binnenkomende communicatie zoals buitenpost, binnenpost, telefoontjes (indien mogelijk in je functie uiteraard) , je emails...  
Lees ze op bepaalde momenten in de dag en niet permanent, want dan verlies je tijd en energie door elke keer weer op te starten met die taak waar je op dat moment eigenlijk mee bezig was;
- uitgaande communicatie: je moet niet altijd onmiddellijk je emails beantwoorden, je kan ook je uitgaande telefoons laten samenvallen op bijvoorbeeld een tweetal momenten per dag...
- het sturen van faxen of het maken van copies: indien ze niet dringend zijn, laat ze “samen komen” en loop één keer in de voormiddag en één keer in de namiddag naar je fax of copier.
- het houden van meetings: stel de frequentie van je meetings in vraag! Misschien vergader je gewoon te veel!
- Hou je deur af en toe dicht! Zeg soms “nu even niet” tegen je collega!

### 3.4 TIP vier

Leer constructief aanmodderen.

Als een taak zo bijzonder groot en zwaar is, dat ze je lijkt te “verpletteren”, splits ze dan op in deeltaken. Bepaal van elke deeltaak het start-en stopmoment (m.a.w. maak een backward-planning), ga na of je het zelf moet doen en of je het kan delegeren, ga na of je het überhaupt moet doen...

We gaan als het ware van de “olifant”-taak die ons een indigestie dreigt te bezorgen, “olifant”-burgers maken, zodat het geheel verteerbaar blijft!

## **4 Een aantal tijdrovende factoren die het evenwicht werk-privé verstoren: dé valstrikken**

### **4.1 Tijdnood en zijn secundair belang**

Veel mensen koesteren hun tijdsprobleem (bijvoorbeeld ze hebben bijzonder veel werk omdat ze niets willen delegeren) omwille van het secundair nut dat het hen oplevert : ze krijgen bijvoorbeeld goede evaluaties van de baas of bijzonder veel respect van hun collega's ("amaai , die werkt hard!"). Daarnaast zijn ze in alles en nog wat betrokken zodat ze van alles op de hoogte zijn en overal hun zeg in kunnen hebben. Maar tegelijkertijd kunnen ze zich ook onttrekken aan die meetings of opdrachten die hen niet interesseren ("Sorry, maar daar heb ik geen tijd voor hoor!"). Dit trekken ze soms ook door naar de thuis-situatie waar de vrouw het gazon moet afrijden of de kinderen naar het ballet of voetbal moet brengen.

Ik noem dit een vorm van "masochisme": ze klagen over het feit dat de partner hen niet begrijpt, maar ze doen er tegelijkertijd alles aan om het tijdsprobleem zelf in stand te houden.

### **4.2 Workaholisme**

Workaholics zijn mensen die meestal erg goed zijn in de dingen waarmee ze bezig zijn. Niet zelden maken ze pijlsnel carrière. Alleen gaat dat vaak ten koste van:

- hun relatie met partner en kinderen;
- hun relatie met medewerkers . ze hebben immers niet altijd een hoog EQ en nemen het de medewerker vaak kwalijk wanneer hij of zij hem of haar niet in snelheid van redeneren kan volgen;
- hun eigen gezondheid.

Wanneer je een baas hebt die workaholic is kan je twee dingen doen:

- ook workaholic worden;
- duidelijke afspraken maken hoever je wil gaan ! Dit laatste lijkt me het beste. Er is immers niets verkeerd aan om niet in slaap te vallen als je eens naar een theatervoorstelling gaat of om 100 % te genieten van je vakantie....

### **4.3 Overtollig aanwezig zijn : veel te vroeg zijn en veel te laat op je werk blijven**

In sommige bedrijfsculturen is het absoluut done om s'morgens veel te vroeg aanwezig te zijn ( om dan de krant te lezen ) of s'avonds zo laat mogelijk te blijven ( om dan op het net te surfen of met collega's rond te hangen). Puur tijdverlies én het brengt je werk-privé-relatie grondig uit evenwicht !

### **4.4 Niet durven “neen zeggen”**

Mensen die nooit durven “neen zeggen” hebben altijd tijd tekort én daarbij horend veel last van stress. Vaak willen we “neen zeggen” maar durven we niet. Daar zijn tal van factoren die hierbij een rol spelen zoals : het is de baas die het me vraagt, het is een belangrijke klant, ik moet zelf nog iets van de persoon in kwestie gedaan krijgen, ik heb medelijden met de persoon die het me vraagt, het is een toffe collega / vriend...

Al die factoren zorgen ervoor dat - als we geconfronteerd worden met situaties die ons tijd kosten en/of stress bezorgen – ons gaan terugtrekken in een bepaalde gedragsstijl. De vier meest voorkomende stijlen zijn:

- agressief gedrag ( we wachten te lang en worden dan boos );
- sub-assertief gedrag of vluchtend gedrag (we zwijgen omwille van de lieve vrede);
- manipulatief gedrag (we gaan het proberen regelen door derden in te schakelen);
- assertief gedrag (ik zeg wat ik denk en voel op een duidelijke manier en met respect voor mijn gesprekspartner).

Uiteraard is dit laatste het beste!

In de workshop komen er heel wat zaken naar voren die ons tijd kosten en/of stress bezorgen, zoals: “bepaalde meetings zijn echt tijdverlies voor mij” of “als mijn baas mee op coaching gaat is hij altijd te laat op de afspraak” of “ondanks mijn nieuwe taakomschrijving blijf ik collega's helpen als ze vragen hebben die betrekking hebben op mijn vorige job” of “een collega schuift altijd werk door” etc Een goed script om deze zaken te bespreken is het DESC2 – model.

- **DESCRIBE:** beschrijf de tijdrovende feiten: “Ik stel vast ...”
- **EMOTIONS:** geef je gevoelens weer: “Ik voel me daar niet goed bij!”
- **SOLUTION:** geef een alternatief: “Daarom stel ik voor ...”
- **CONSEQUENCES:** geef de voordelen van je voorstel: “Zo kunnen we...”
- **CHECK:** “Akkoord ? ”

Heel belangrijk is dat je alle aspecten van het script aan bod laat komen én de manier waarop je het zegt: houd oogcontact met je gesprekspartner, zorg voor een lichte smile en spreek rustig. Je non-verbaal gedrag bepaalt voor 55% of je gesprekspartner je gaat volgen of niet!

Denk er aan : respect krijg je niet zo maar, maar dwing je af ! Je weet wat er gebeurt met kinderen waar je nooit “neen” tegen zegt? Het worden monstertjes en dat geldt evenzeer voor je baas of je collega's of je vrienden....

#### **4.5 Wanorde**

Het gevolg van wanorde is dat je constant naar alles en nog wat moet zoeken (tijdverlies!), dat je snel afgeleid bent door bijvoorbeeld een rondslingerende mailing (tijdverlies!) etc. Bovendien oogt het niet net als je bezoek krijgt! Over “ogen” gesproken: volgend citaat vat dit probleem misschien nog het best samen: “wanorde op het netvlies, is wanorde in de geest!”.

Een paar gulden regels zijn:

- ruim elke dag 5 minuten op;
- Handle Paper Once (en beslis wat je er mee doet: classeren, delegeren, weggooien of onmiddellijk behandelen/plannen om te doen);
- vermijd dat je een klassement “om het klassement” aanlegt, want ook dat is tijdverlies!;
- vermijd ook dat je de “notoire chaoot” wordt: hij ruimt twee keer per jaar op, met als gevolg dat hij in zijn tweede opruimwoede vaak een ander klassement er op nahoudt!

#### **4.6 Onderbrekingen of “koekoeken”**

Een “koekoek” is een collega (of vriend of partner) die ongevraagd zijn ei in jouw nest komt dumpen, met de bedoeling dat jij er iets mee doet (lees: opruimt, uitvoert, aanhoort, ...). Het ei kan verschillende gedaanten aannemen zoals : werk of een – vaak negatief – verhaal dat je al 101 keer gehoord hebt. Vaak hebben ze maar één bedoeling : dat is jouw tijd consumeren en je meekrijgen in hun negatieve spiraal (“ wat behandelen ze ons hier toch slecht!”)

Je kan twee dingen doen:

- Ofwel luister je naar hen (of voer je hun werk uit in hun plaats);
- Ofwel “wring je hen de nek om” → DESC2!

#### **4.7 Meetingitis of reunitis**

**“ Many meetings are a waste of your valuable time, so they have to be managed properly!” (Richard Mulvey)**

Voorkom tijdverlies door:

1. je steeds de vraag te stellen “moet ik vergaderen?”;
2. je steeds de vraag te stellen: “moeten de mensen die ik uitnodig er ook effectief zijn?” (vermijd stand-inns, senior-management en status-uitgenodigden);
3. maak een agenda, geef op voorhand door zodat betrokken partijen kunnen voorbereiden;
4. kleef timing op elk onderwerp;
5. houd je bij de feiten en wijk niet af;
6. maak storende feiten bespreekbaar;
7. voorkom vrijblijvendheid door een concrete to-do-lijst;
8. stop op tijd;
9. stel een time-keeper aan;
10. stel de frequentie van je meetings in vraag.

#### **4.8 Verschillende dingen tegelijkertijd doen.**

Multi-tasking is iets wat voor weinigen weggelegd is. Het tijdrovende in “met verschillende dingen tegelijkertijd bezig zijn” zit hem in het feit dat je constant uit je concentratie gehaald wordt en dat je telkens opnieuw met je oorspronkelijke taak moet beginnen : dit vreet energie en tijd. Het chaotische van deze manier van werken bezorgt je bovendien stress!

De oplossing zit in verschillende hoeken:

- leer zeggen: “nu even niet” tegen jezelf of de collega’s die je storen;
- houd je optimaal aan je to-do-lijst;
- concentreer je communicatie (cfr. supra).

## **4.9 Papierstroom en emailverkeer**

Er is niets zo snel ver-oud-erd als “nieuws”: kijk maar naar de krant! Nochtans houdt men er in het bedrijfsleven niet altijd rekening mee en overstelpt men ons met “litteratuur” (mailings, mails, binnenpost, rapporten....)

Het tijdrovend zit hem vaak in het feit dat we mails moeten lezen die eigenlijk alleen maar geschreven zijn door mensen die zichzelf met deze mails willen indekken of zichzelf alle eer als “wat-heb-ik-het-druk”-te-maker willen aandoen.

Hanteer met je emails het Handle Paper Once- principe (cfr. supra) en laat je uit e-maillijsten halen als je geen boodschap aan dit soort mails hebt. Let ook op voor alle “grappige” mails (YouTube-toestanden): we bekijken ze, lachen, bekijken ze nog eens, lachen nog eens en sturen hem vervolgens door naar collega’s. Ondertussen zijn we een kwartier verder.

## **4.10 Dubbele einddata**

Mensen die extra gemotiveerd zijn en goed zijn in wat ze doen, trekken veel werk aan. Om hun opdrachtgever gunstig te stemmen gaat men vaak met te optimistische deadlines werken. Dit werkt niet alleen stressverhogend, maar men gaat ook heel vaak “ een dubbele einddatum” naar voor moeten schuiven, omdat me het werk niet afkrijgt tegen de beloofde deadline. Het is niet alleen frustrerend voor de uitvoerder maar ook tijdrovend voor de opdrachtgever, want zijn planning was vaak afgestemd op de eerste deadline.

Oplossing: af en toe “neen zeggen” en pessimistische deadlines inschakelen!

## 4.11 Communicatie

Veel tijd gaat verloeren doordat men slecht communiceert.

Een aantal communicatietips die tijdbesparend werken zijn:

- communiceer duidelijk en vraag feedback (Never Assume Always Ask);
- gebruik criteriumwoorden: dit zijn woorden die aansluiten bij de leefwereld en het profiel van je gesprekspartner:
  - een “supporter” valt voor woorden zoals “ samen, relatie...”;
  - een “analyser” voor “neem rustig je tijd, details, pro’s en contra’s”;
  - een “controller” voor “duidelijke afspraken, u kiest zelf, correct”;
  - een “promotor” voor woorden zoals “speciaal voor u, uitzonderlijk, geweldig”

Door het profiel te “bespelen” ga je sneller iets van de persoon in kwestie gedaan krijgen en kan je dus tijd winnen!

## 4.12 Slecht agendabeheer

- Teveel afspraken inplannen;
- Te weinig afspraken inplannen;
- Constant zaken verplaatsen;
- Altijd te laat vertrekken en aankomen!);
- Geografisch slecht inplannen;
- Te optimistische deadlines;
- Geen rekening houden met files en verkeer.

### TIPS:

- zet in je agenda wat je moet doen;
- wat je van anderen moet krijgen;
- werk met pessimistische deadlines!

#### **4.13 Haasten en moeten**

Vaak zeggen we “ik ga nog snel dit en ik ga nog snel dat!”. Het gevolg daarvan is dat veel “bijna af” is, dat het ons stress bezorgt en dat we veel fouten maken. Deze laatste moeten we dan weer recht zetten...wat ons tijd kost, terwijl we door “nog even snel” tijd wilden besparen!

We gaan niet allen “nog even snel”, maar we gaan ook “ik moet nog dit en ik moet nog dat” waardoor we langere en langere dagen gaan maken. Het gevolg hiervan is dat we een ongebalanceerd leven krijgen waar werk primeert op privé en dat we aan het “post-stress”-fenomeen gaan lijden : onze vakanties worden gehalveerd omdat we de eerste dag moeten afkicken en we ons in de laatste dagen al opnieuw in onze startblokken zetten, want we “moeten “toch ...

De oplossing bestaat er in om af en toe te “ont-haasten” en “ont-moeten”, door je de vraag te stellen: moet ik dit nu doen?

#### **4.14 Niet leren uit je fouten**

Steeds dezelfde fouten blijven maken kost tijd en geld. Vraag daarom aan je baas of je collega om je te coachen, want het probleem is dat we vaak zelf niet weten wat we fout doen!

#### **4.15 Blijven proberen**

Uit pure trots en om gezichtsverlies te vermijden, proberen we vaak om onze problemen zelf op te lossen, terwijl het veel tijdsbesparender is om de hulp van een collega in te roepen.

Zeggen “help mij” is dus geen teken van zwakte , maar eerder een teken van sterkte want je zegt hierbij: ik wil vooruit en geen tijd verliezen!

#### **4.16 Klachtenbehandeling**

Het tijdrovende bij klachtenbehandeling zit hem vaak in het feit dat we plots alles laten liggen waar we mee bezig waren om de klacht zo snel mogelijk op te lossen én dat we ook hier vaak te streng voor onszelf zijn naar deadlines toe.

Door je te snel op de klacht en haar oplossing te focussen blijft ons ander werk liggen en gaan we altijd de beste is, noch voor de klant, noch voor ons bedrijf.



#### **4.17 De Dover-case**

Deze case leert ons dat het goed is om onze gewoontes af en toe in vaag te stellen (bijvoorbeeld: moet ik op zaterdagvoormiddag boodschappen gaan doen? moet ik elke week vergaderen? ...) en hier komen we bij de essentie van het heel verhaal: timemanagement is change-management en dus ook self-management !

## **5 Stress : Vijand en vriend**

### **5.1 Jouw interpretaties van de feiten**

#### **Wat is volgens jou STRESS?**

In de cursus geven de deelnemers verschillende definities. Vaak komt het er op neer “dat stress het gevoel is dat het allemaal teveel wordt”. Dit is vrij éézijdig omdat er naast negatieve stress ook positieve stress bestaat!

In de literatuur vinden we verschillende definities zoals “stress is een oerreactie die ons lichaam in opperste staat van paraatheid brengt omdat ons lichaam uit zijn comfortzone gehaald wordt”.

Wanneer er op de snelweg plots een vrachtwagen voor je inrijdt, beleef je een moment van stress en ga je meteen reageren (afremmen, uitwijken) doordat je lichaam in opperste staat van paraatheid gebracht is. We gaan ons als het ware “verdedigen”. De twee andere oer-reacties zijn “vechten” of “vluchten”.

#### **Welke soorten STRESS bestaan er?**

Er bestaan twee soorten stress : positieve stress of eu-stress : hij stelt ons in staat om prestaties te leveren die “buiten het gewone “vallen. Zo zal een topsporter net voor hij een belangrijke spurt moet lopen last hebben van eu-stress of de medewerker die voor het directiecomité een presentatie moet geven over een bepaald project. Het is nu net die stress die ons adrenaline geeft om een prestatie van formaat neer te zetten. Positieve stress duurt nooit lang, eens de spurter beginnen lopen is en de manager met zijn presentatie begonnen is, valt de stress weg. Er komt als het ware een moment van ontlading.

Je zou dus kunnen stellen dat positieve stress zorgt voor een toegenomen alertheid en concentratie, het de creativiteit stimuleert, je meer energie levert en je zelfs een groter uithoudingsvermogen bezorgt.

Meestal komen we “rijker” uit de situaties die ons positieve stress bezorgen, zo zal de spurter fier zijn op zijn prestatie en de manager blij zijn dat hij het directiecomité heeft kunnen overtuigen van zijn project!

Negatieve stress of dys-stress cumuleert zich en het moment van ontspanning blijft uit. Dit betekent dat ons lichaam als het ware permanent in opperste staat van paraatheid gehouden wordt en dit vreet natuurlijk energie! Vandaar dat mensen zich leeg voelen, het allemaal teveel wordt. Ons lichaam gaat op termijn niet meer naar behoren kunnen functioneren: dys-functioneren dus! Hier zouden we kunnen stellen dat negatieve stress je intellectuele functies belemmert, zorgt voor verminderde concentratie en aandacht, hoge bloeddruk met zich meebrengt, dodelijk is voor je creativiteit etc.



## Waarom kan je STRESS vergelijken met een boog?

Volgens professor Theo Compernelle kan je stress vergelijken met een boog: het is de spanning op de boog die de pijl de energie geeft om op zijn doel af te gaan. Als de spanning echter te lang aanhoudt, wordt het touw slap of breekt de boog! Een prachtige vergelijking!

## **5.2 Je Stress - gevoeligheid**

Stress is het gevolg van een combinatie van oorzaken. De Amerikaan Spielberger situeert deze oorzaken op 2 domeinen:

### 1. Factoren die “in de persoon zelf “ liggen

Zoals zijn positieve kenmerken (bvb. emotionele betrokkenheid bij het werk) dat zijn valkuilen worden (in het voorbeeld is dat: ongeduld). Zo wordt “correctheid” “pietje precies”, wat heel tijdrovend en stresserend kan zijn.

Het feit of de persoon eerder iemand is die het glas als half-vol dan wel als half-leeg ziet, zal ook bepalen of hij al dan niet meer of minder stress heeft. Martin Seligman heeft er uitgebreid onderzoek naar gedaan en aangetoond dat een positieve of optimistische levensvisie kan aangeleerd worden. Dit soort visie leidt tot minder “problemen” of stress. Lyncoln zei het ook al: “optimisten zien in ieder probleem een hoop mogelijkheden, pessimisten in iedere mogelijkheid een hoop problemen!”

Seligman toont aan dat pessimisten meer last hebben van stress omdat ze neiging hebben te denken dat een negatieve gebeurtenis (bvb. ik mis een promotie) lang zal doorwerken, ook zal doorwerken op andere gebieden van hun leven en dat het vooral aan hen zelf te wijten is. Positieven zien dat nu net andersom. Ze zullen denken dat het slechts tijdelijk van aard is (“De volgende promotie komt er zo weer aan en dan heb ik opnieuw kans”), dat het niet doorwerkt op andere gebieden van hun leven (“het missen van een promotie maakt mij geen slechtere collega of partner of vader”) en dat het meer aan de situatie te danken is dan aan zichzelf (“de andere kandidaat had nu eenmaal een betere vooropleiding gehad dan ik”)! eens dat we die manier van “de dingen verklaren” inzien, kunnen we ons bijsturen en minder stress hebben!

## 2. Factoren die met het werk zelf te maken hebben

Onvoldoende betrokkenheid, collega's die hun verantwoordelijkheid niet nemen, ruzie of een slechte verhouding met de baas etc.

Theo Compernelle spreekt over drie mogelijke oorzaken:

1. het "ik" (de persoonlijkheid van het individu);
2. het "wij" (collega's, baas);
3. het "zij" (bvb. een concurrent die ons bedrijf overneemt);

Om even terug te komen op de twee factoren van Sielberger:

### 1. wordt gemeten via de boosheidstest.

Lees iedere uitspraak en kruis aan hoe je jezelf in het algemeen voelt. Er zijn geen goede of foute antwoorden. Denk niet te lang na over een uitspraak, maar kruis meteen aan hoe je jezelf in het algemeen voelt.

	1 bijna nooit	2 soms	3 vaak	4 bijna altijd
1. Ik ben snel boos	1	2	3	4
2. Ik vind het vervelend als ik geen erkenning krijg voor goed werk	1	2	3	4
3. Ik ben een opvliegend karakter	1	2	3	4
4. Ik word woedend als ik iets goed gedaan heb en men vindt het slecht	1	2	3	4
5. Ik ben een heethoofd	1	2	3	4
6. Ik maak me kwaad als ik in het bijzijn van andere word bekritiseerd	1	2	3	4
7. Ik word boos als ik door fouten van anderen word opgehouden	1	2	3	4
8. Ik ben opstuiwend	1	2	3	4
9. Als ik kwaad ben, doe ik gemeen	1	2	3	4
10. Als ik gehinderd word, heb ik zin om iemand te slaan	1	2	3	4
Tel het aantal punten (1-4) voor iedere uitspraak op en bereken zo je totaalscore, die ergens tussen 10 en 40 punten moet liggen	<b>Totaalscore</b>			

## 2. wordt gemeten via de Organisatie Stress Index

Hieronder staan 10 werkomstandigheden die door deelnemers in verschillende ondernemingen stressvol werden genoemd. Lees iedere uitspraak en kruis het nummer aan dat aangeeft hoe vaak ongeveer de uitspraak in de afgelopen maand op u van toepassing is geweest.

	<u>Aantal keren in de afgelopen maand</u>			
Ik heb me geërgerd aan collega's die hun werk niet doen	0	1	2	3
Ik heb onvoldoende steun van mijn directe baas gehad	0	1	2	3
Ik heb problemen gehad in de omgang met collega's	0	1	2	3
Ik heb problemen gehad in de omgang met mijn directe chef	0	1	2	3
Ik heb onder druk gestaan van het nemen van onvoorbereide beslissingen	0	1	2	3
Ik heb me zorgen gemaakt over het feit dat er te weinig mensen zijn om het werk te doen	0	1	2	3
Ik ben onvoldoende betrokken geweest bij beleidsbeslissingen	0	1	2	3
Ik heb me druk gemaakt over mijn te lage salaris	0	1	2	3
Ik heb me druk gemaakt over te weinig erkenning voor mijn werk	0	1	2	3
Ik voel me gefrustreerd door een overmaat aan papieren	0	1	2	3
<b>TOTAALSCORE</b>				

Zit je met de som van beide totaalscores boven de 45 dan ben je te veel gejaagd. Enkele kenmerken over jezelf (blinde vlek?)

***Je moet hier dringend iets aan doen. Leer ont-haast-en en praat er over met de betrokken partijen !***

### **5.3 De typische STRESS factoren zijn**

#### **Werk- en carrière – STRESSORS**

- Gebrek aan erkenning;
- Teveel werk;
- Te weinig werk;
- Overnames of fusies;
- Gebrek aan waardering;
- ...

#### **Relationele problemen**

- Echtscheidingen;
- Buitenechtelijke relaties op het werk;
- Echtgenoot die werkloos valt;
- ...

#### **Financiële zorgen**

- Zware hypotheeken;
- Borgstelling voor vrienden of familie;
- Allimentaties;
- Aankopen op afbetaling.
- ...

#### **Onopgeloste problemen**

- Partner in gevangenis;
- Terminaal ziek kind.

### **Gevolgen kunnen zijn :**

- Angst;
- Frustratie;
- Apathie;
- Burn-out.



## ***LAAT HET NOOIT ZOVER KOMEN***

De belangrijkste factoren die weerstand tegen stress op het werk bepalen zijn samen te vatten in de 5 C's.

### **COMMUNICATE**

Spreek over die zaken die je stress bezorgen mét die mensen die er iets kunnen aan doen!

### **CHANGE**

Alles verandert , je legt je er maar beter bij neer dat niets blijft wat het is en dat er geen zekerheden zijn (buiten het feit dat we geboren zijn en eens moeten sterven)

### **COMMITMENT**

Ga met jezelf het engagement aan dat de realiteit is wat ze is en dat je binnen de gegeven omstandigheden er het beste van maakt !

### **CHALLENGE**

Bekijk iets wat moeilijk is als een uitdaging. Uit elke negatieve ervaring of verandering leer je.

### **CONTROLE**

Dat kan door je emoties onder controle te houden door er over te spreken , maar even goed door een goed agendabeheer !

#### 5.4 Hoe gaan we om met irritaties: de rol van de bol!

***“Mensen kunnen hun gevoelens  
beïnvloeden door hun gedachten te  
beheersen en daardoor ook hun gedrag”***  
(Albert Ellis, Amerikaans psycholoog en grondlegger van RET)



RET = Rationeel Emotieve Therapie



Wat je denkt, is wat je voelt



- A. Er gebeurt iets
- B. Je evalueert de gebeurtenis, je denkt er iets over en je zegt dat tegen jezelf
- C. Daardoor creëer je extreme gevoelens



## Voorbeeld

De chef zegt geen goeiendag tegen je als je hem tegenkomt op de gang. Je denkt "oei die is boos op me". Je voelt je onzeker en ongelukkig. Je gaat een gedemotiveerde indruk achterlaten !

### Bedoeling van RET

- ≠ Je gevoelens onderdrukken
- = Je gevoelens veranderen door andere
- = Leren niet te over - reageren



### Steunt op de volgende 3 basisideeën

1. Mensen kunnen denken en redeneren
2. Mensen voelen zoals ze denken
3. Irrationale ideeën zorgen voor negatieve gevoelens



### De rol van de bol



### Irrationale gedachten hebben 2 gemeenschappelijke kenmerken

1. ze zijn DWINGEND
2. ze worden gekenmerkt door OVERDRIJVING

Woorden zoals "moeten", "altijd", "nooit" en "verschrikkelijk" komen vaak in deze gedachten terug.

## Enkele voorbeelden van irrationele gedachten

- Wij zijn altijd te duur
- Ik móét vandaag nog langs bij de baas (de klant, de collega, de buur,...), anders ...
- Met die prijzen val ik altijd uit de boot
- Iedereen promoveert, behalve ik
- We moeten aan de eisen van de klant (baas,...) voldoen, anders gooit hij me er uit
- Coach is er bij, ik moet hier scoren (beter is: ik wil)
- Ik moet altijd een goede prestatie leveren en daarvoor gewaardeerd worden, anders ben ik een waardeloos figuur
- Iedereen moet aardig voor me zijn en rekening met me houden op een manier zoals ik dat wil, als ze dat niet doen zouden ze daarvoor gestraft moeten worden
- Mijn leven moet op een zodanige wijze worden ingericht dat ik alles wat ik hebben wil op een vrij eenvoudige manier kan krijgen. Alles moet bovendien gaan zoals ik het wil
- Ik vind het verschrikkelijk dat anderen niet gewoon doen wat ze horen te doen
- Ik moet respect afdwingen van alle mensen die ik ontmoet
- Ik moet perfect zijn en succesvol in al wat ik onderneem
- Als de zaken niet lopen zoals ik het gepland heb, dan is het een catastrofe
- Menselijk leed wordt veroorzaakt door uitwendige omstandigheden en men kan weinig doen om daar verandering in te brengen
- Ik moet mij zorgen maken om al wat er rondom mij gebeurt
- Wat zullen anderen hier wel van denken
- Het lot is me nooit gunstig gezind

**De oplossing: stel jezelf in vraag, verander je irrationele gedachten in rationele gedachten!**

## **Hoe?**

Door het stellen van volgende vragen:

1. Is mijn zienswijze gebaseerd op de objectieve realiteit?
2. Leidt mijn zienswijze mij naar mijn doel?
3. Helpt mijn zienswijze mij om een ongewenste emotionele reactie te vermijden?
4. Helpt mijn zienswijze mij conflicten te vermijden?

## **Oefening**

### **Stap 1**

Welke gebeurtenis of situatie roept een ongewenst gevoel en/of gedrag op?

### **Stap 2**

Beschrijf het daarmee samenhangende onprettige gevoel.

### **Stap 3**

Welke gedachten gingen hieraan vooraf en hebben dit gevoel veroorzaakt?

### **Stap 4**

Hoe zou je jezelf eigenlijk willen voelen en gedragen bij netelige situaties?

### **Stap 5**

Daag irrationele gedachten uit en stel ze in vraag, stel ze ter discussie.

### **Stap 6**

Vervang irrationele gedachten door rationele gedachten.

### **Stap 7**

Test het resultaat uit in je droomwereld. Hoe voelt het aan om er zo tegenaan te kijken?

### **Stap 8**

Probeer deze stappen uit en neem je voor ze voortaan te trainen!

<b>DRUK JE GEVOELENS UIT EN LEER POSITIEF DENKEN!</b>
---

## 5.5 Andere stressmanagement middelen tegen hartkwalen, voor een gezonde geest



1. Inzicht in het fenomeen stress biedt inspiratie voor de aanpak ervan
2. Afbouwen of vermijden van onnodige stressors in onze omgeving



3. Beïnvloed je “beoordeling” van de situatie met de RET-methode
4. Eén van de grootste ballonnen! Het creëren van een stabiel sociaal netwerk.



5. Hoe we ons rustgevend zenuwstelsel een handje kunnen helpen. Ontspanning, meditatie, yoga, massage.
6. De oermens in ons laten uitleven. Lichaamsbeweging en afreageren.



7. Goede eetgewoonten.
8. Geef positieve zelf - instructies

kies bijvoorbeeld een slogan die je jezelf voor één of meerdere dagen

## Voorbeeld

- ik loop rustig in plaats van in galop
- ik groet mensen die ik ontmoet
- ik blijf vriendelijk, hoffelijk en attent
- ik geef elke dag minstens 1 persoon een compliment over hoe hij eruitziet of voor wat hij gedaan heeft
- ik vermijd geroddel, gezeur en gezanik en eindeloos herkauwen van gedane zaken
- ik bouw ritueeltjes in: ik maak een wandelingetje, ik verzorg de bloemen, ik zet koffie
- ik zeg minstens 1 keer per dag tegen mezelf: "Never confuse having a career with having a life" m.a.w . "Er is een leven na..."
- humor tegen de tumor (lachen maakt endorfine vrij, overstemt pijn en angst)
- ik hang wat spreuken tegen de muur zoals "Je kan je de hele dag ergeren, maar je bent echt niet verplicht"
- je bent jezelf toch meer dan een ½ uur per dag waard, zeker ...
- een beetje hedonisme mag echt wel!
- maak van IK MOET een IK WIL via andere denkhygiëne
- mijd voor eens en altijd de irrationele idee dat andere je bevelen zullen opvolgen

**HEEL VEEL SUCCES !!!!**