



# Hoe 'Pi' is jouw werk?

---

Lucky Ruis & Lucienne Stavenuiter

---

Naarmate we meer vragen van mensen die werken, is het belangrijker dat ze plezier hebben in hun werk. Wie plezier heeft in de dingen die hij doet, bruist van energie, inspireert anderen, blijft vitaler, is veerkrachtig en ziet de toekomst met vertrouwen tegemoet. In organisaties waar mensen met plezier hun werk doen, zie je minder uitval en ongewenste uitstroom, een prettige sfeer en betere resultaten. Plezier in het werk helpt.

De elektricien die lange dagen maakt op de bouw. De wijkagent die dag na dag in gesprek gaat met 'zijn' hangjongeren. De re-integratiecoach die cliënten met complexe problemen uit de uitkering weet te houden. De leraar die zich beloond voelt als zijn leerlingen overgaan. Wat maakt nu dat mensen plezier hebben in hun werk? Factoren waar wetenschappers over zeggen dat ze invloed hebben op het werkplezier zijn: autonomie, prestatie, tijdsbesteding, energie, ontwikkeling en trots of tevredenheid. We hebben eraan toegevoegd: gedoe.

## 1. Autonomie

"Zelf doen!" Mensen streven naar autonomie. Ook in hoe we ons werk doen. Opstarten met de makkelijke dingen om te eindigen met de lastige. Of juist andersom. Veel samen of liever alleen. Na elke taak de administratie of eerst alle uitvoering en daarna de dossiers. Er zijn mensen die het liefst hun hele werk zelf vorm en inhoud willen geven. Voor anderen is het prima als iemand hen vertelt wat er moet gebeuren. Autonomie gaat over de vraag of iemand in voor hem voldoende mate invloed heeft op de volgorde, de inhoud, de werkwijze en/of de omstandigheden waarin hij zijn werk doet. "Als schoonmaker krijg ik precies te horen welke werkzaamheden ik moet doen, hoe dat moet en hoeveel

*tijd ik daarvoor krijg. Maar vandaag neem ik de gang linksom, en morgen rechtsom. En ik luister via mijn oortjes naar muziek die ik mooi vind. Als ik klaar ben, ga ik tevreden naar huis."*

## 2. Prestatie

Stapjes vooruit zetten en werkzaamheden kunnen afronden. Wie merkt dat hij vooruitgang boekt, weet dat zijn inspanning zinvol is. Zichtbaar resultaat is fijn: het project is af of de stapel dossiers weggewerkt. Klaar! Zo werkt het niet voor iedereen. Wie in één doorlopend proces werkt, wil óók weten dat hij iets laat gebeuren. Langdurige zorg verlenen betekent dan dat de patiënt weer zo prettig mogelijk de dag is doorgelopen. Machines onderhouden zorgt ervoor dat de productie kan blijven draaien. Presteren gaat dus over dat wat iemand bereikt met zijn werk: resultaat of vooruitgang. "Er zijn mensen die vinden dat ik als kassamedewerker lopendebandwerk doe. Als je die eindeloze stroom artikelen als een sleur ziet, is dit inderdaad vreselijk werk. Ik kijk er anders naar. Hoe meer tevreden klanten, des te beter is mijn dag. Als het niet druk is, maak ik even een praatje. Voor sommigen ben ik het enige persoonlijke contact van die dag. Als het druk is, telt elke klant die vlot naar huis kan. Klant blij, ik blij want zo vliegt de tijd."

### 3. Tijdsbesteding

Wie te weinig tijd heeft, levert onvoldoende kwaliteit, heeft geen ruimte om te leren en wordt te moe. Dan verlies je je werkplezier. Maar je kunt ook te véél tijd hebben en je vervelen op je werk. Het tempo daalt, er is geen uitdaging meer, je brein valt in slaap. Ook daar word je moe of zelfs ziek van. We hebben allemaal een passend werktempo nodig. Wie structureel veel te weinig of veel te veel tijd heeft om zijn werk te doen, riskeert een burn-out of een bore-out.

*“Hij is verkoper in een telefoonwinkel. Leuk toch, al die nieuwe gadgets? Behalve dan op al die doordeweekse dagen dat er bijna niemand in de zaak komt. ‘s Avonds gaat hij doodmoe van het hangen naar huis. Hoe lang houdt hij dit nog vol?”*

### 4. Energie

Een mens blijft vitaal als hij evenveel energie krijgt als hij ‘geeft’, bijvoorbeeld aan werken. Wáár mensen energie van krijgen, is per persoon verschillend: veel mensen om je heen, een doel bereiken, een probleem oplossen, iets nieuws ontdekken, vul maar aan. Wie te vaak te moe wordt van zijn werk, verliest het plezier en moet dus op zoek naar de oorzaak.

*“Ik werk in een kantoortuin met veel mensen om me heen. Heel gezellig! Maar op dagen dat ik een offerte moest schrijven, kwam ik altijd doodmoe thuis. Ik kwam erachter dat het me heel veel moeite kostte om me te concentreren op zo’n grote schrijfkus. Nu ga ik apart zitten om een offerte te maken. Ik ben veel sneller klaar én minder moe.”*

### 5. Ontwikkeling

Als iets lastigs is gelukt of als je begrijpt waarom het fout ging en wat je een volgende keer anders kunt doen, dan ervaar je de voldoening die hoort bij leren. Het voelt goed om te ontdekken dat je steeds meer gaat doen waar je goed in bent. Iets nieuws leren kan tijd en energie kosten. Die investering betaalt zich terug in een betere prestatie, gepaste trots en minder energieverlies.

*“De ondernemer richtte al zijn aandacht op zijn klanten. Administratie? Niks voor hem. Geen geduld voor. Maar wel*



Pi-score

*een heleboel stress aan het eind van elk kwartaal. Steeds vaker was hij te laat met zijn BTW-afdracht. De boetes werden hoger. Hij besloot zijn boekhouding door een administratiekantoor te laten doen. Dat was een stuk goedkoper dan de boetes en een enorme opluchting.”*

### 6. Trots of tevredenheid

*“Het is gelukt, kijk!” “Daar, alweer een auto van ons bedrijf. Gaaf toch.” Zo trots kun je op je werk zijn. Er zijn ook een heleboel mensen die gewoon tevreden naar huis gaan als ze de dag zonder vermoeiend gedoe door zijn gekomen. En dan is het ook goed. Wie niet meer tevreden kan zijn, heeft baat bij duidelijke signalen dat zijn werk wordt gewaardeerd.*

*“De jonge zaalarts controleert al haar werk minimaal twee keer. Ze voelt zich heel verantwoordelijk, maar weet nooit zeker of ze wel de juiste beslissingen neemt. Ze maakt hele lange dagen en raakt uitgeput. Zij heeft een mentor nodig die haar helpt met de moeilijke dingen en laat zien wat er allemaal al goed gaat.”*

### 7. Gedoe

De mate waarin iemand inzetbaar is en met plezier zijn werk blijft doen, wordt voor de helft bepaald door zijn werkomgeving. Het is fijn als alles soepel loopt. Dat stimuleert en geeft energie. Wie veel gedoe

ervaart in zijn werk, kan minder goed presteren en verliest tijd, energie en dus werkplezier.

*“Deze zorgzame vrouw is gemaakt voor haar beroep van wijkverpleegkundige. Dagelijks was ze een zonnetje in het huis van haar cliënten. Dat is voorbij. Bijna de helft van de tijd is ze tegenwoordig kwijt aan formulieren invullen. Ze wordt ziek van die bureaucratie.”*

### Waarom deze zeven factoren?

Prof.dr. Beatrice van der Heijden heeft het meest complete model ontwikkeld dat verklaart wat iemand duurzaam inzetbaar maakt. Van haar hebben wij geleerd dat mensen beter inzetbaar zijn én blijven naarmate ze voldoende (zelf)vertrouwen hebben in hun vakmanschap en het vermogen hebben om wendbaar en flexibel op veranderingen in te spelen. De mate waarin dit lukt wordt onder meer bepaald door het leerklimaat, hun vitaliteit en hun bevologenheid. Vanuit deze wetenschap hebben we de factoren Ontwikkeling, Tijdsbesteding en Energie(balans) genoemd.

Het begrip ‘bevologenheid’ is uitgewerkt door prof. dr. Arnold Bakker en prof.dr. Wilmar Schaufeli. Zij noemen ontplooiingsmogelijkheden (leren en presteren), autonomie, sociale steun en feedback over je prestaties als de belangrijkste hulpbronnen voor bevologenheid. Wie resultaten bereikt of voortgang boekt en daar feedback op krijgt, zal trots of tenminste tevreden zijn met zijn werk. Ook dat goede gevoel draagt weer bij aan het werkplezier. Deze inzichten zijn de bron voor de factoren Autonomie, Prestatie en Trots.

Zowel Van der Heijden als Bakker zijn duidelijk over de invloed van de werkomgeving. Die levert de helft van de invloed op inzetbaarheid en bevologenheid. Dat kan zowel positief als belemmerend werken. Vanuit onze eigen praktijk als bedrijfs- en organisatiekundigen voegen we daarom nog één factor toe: die van Gedoe. Gedoe in het werk kan veel van het plezier bederven. Dit begrip is voor iedereen die werkt een gemakkelijk aanknopingspunt om te kunnen benoemen wat er niet soepel loopt. Wie gedoe

wil verminderen, moet werkprocessen of de communicatie verbeteren, of ervoor zorgen dat medewerkers hun werk beter gaan doen. We hebben dit begrip omgedraaid naar de positieve formulering: het liep Soepel.

### Waarom Pi?

Niet elke taak is leuk en weinig mensen gaan dagelijks juichend naar hun werk. Natuurlijk is het prettig om vaak veel plezier in je werk te hebben. Maar veelal is voldoende plezier genoeg. Tegelijk geldt: stilstand is achteruitgang. Plezier is er dus in voldoende mate als je gemiddeld een enigszins positief gevoel hebt. Per factor kun je via een eenvoudige meting vaststellen in hoeverre deze bijdraagt aan het werkplezier, of daar juist afbreuk aan doet. Het wiskundige begrip  $\pi$  is 3,14: op een schaal van 1 tot 5 net iets hoger dan de neutrale 3. Pi is een norm in de negatieve zin: naarmate iemand structureler lager scoort dan Pi, is de kans groter dat hij afhaakt: hij wordt ziek of vertrekt. Wie ambitieuzer is en meer plezier in zijn werk wil, kan natuurlijk zijn eigen streefgetal als persoonlijk doel stellen.

### Eenvoudig model

Iedereen die werkt, moet deze kennis kunnen benutten. Daarvoor hebben wij ‘Pi: Plezier in mijn werk’ ontwikkeld. We hebben de factoren benoemd in voor iedereen herkenbare termen en gekoppeld aan een eenvoudige meting. Plezier is subjectief, de meting dus ook. De gebruiker kan per zelfgekozen activiteit aan elke factor in één beweging een score geven op de schaal van 1 tot 5. Had deze factor positieve of negatieve invloed op zijn werkplezier? De beoordeling geeft een Pi-score per activiteit.

Wie vaker en meer verschillende activiteiten scoort, krijgt een steeds helderder beeld van de beïnvloeders van zijn werkplezier. Er ontstaat inzicht op twee invalshoeken:

1. Welke (soorten) activiteiten bijdragen aan het werkplezier en welke niet.
2. Via een staafdiagram wordt zichtbaar welke factoren structureel bijdragen aan het werkplezier

# PLEZIER

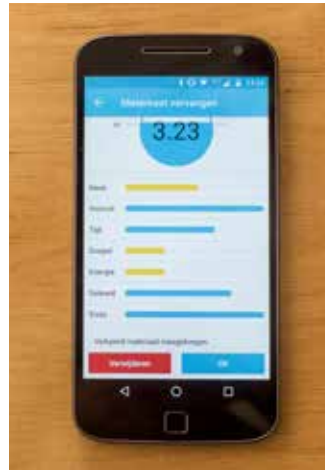
en bij welke factoren het te vaak misgaat. Met dat inzicht kan de gebruiker, al dan niet met hulp, aan de slag om het plezier in zijn werk gericht te verbeteren.

## Pi voor professionals

Als coach, HR-adviseur of leidinggevende zorg je ervoor dat de mensen met wie je werkt optimaal kunnen presteren, meegaan in een verandering, niet ziek worden of juist re-integreren. Je werkt vanuit vragen als: 'Wat motiveert deze persoon?' of 'Wat maakt dat deze medewerker dreigt af te haken?'

Het antwoord op deze vragen vind je met behulp van 'Pi' in drie stappen:

1. Vraag de medewerker om met de app zijn werkplezier te scoren. De informatie die hij verzamelt, blijft in zijn eigen telefoon. Een veiliger manier van werken kun je niet bieden.
2. Over de scores en de statistieken gaan jullie samen in gesprek. Zo ontstaat inzicht. Als professional voeg je daar jouw deskundigheid aan toe. Zo komen jullie tot een aanpak.
3. Aan de slag! Gebruik de app om de verandering te monitoren en eventueel bij te sturen.



Pi-score

*"Hoi! Hoe Pi was jouw dag vandaag?" "Mwa, op het nippertje. Vanochtend ging er van alles mis. Veel tijdverlies en extra werk, dat was balen. We moesten behoorlijk aanpoten dus ik ben nou wel moe. Maar ook heel tevreden want het is toch gelukt om het op tijd af te krijgen." "Gelukkig dan maar. Plof lekker even op de bank, het eten is zo klaar." ■*



V.l.n.r. Lucky Ruis en Lucienne Stavenuiter

Lucky Ruis en Lucienne Stavenuiter zijn Werkplaats 21. Samen ontwikkelen ze eenvoudige hulpmiddelen en een praktische aanpak om het gedoe in organisaties te verminderen. Want zonder gedoe kan iedereen vooral doen waar hij goed in is. En wie met plezier werkt, presteert beter, blijft waardevol en bereikt meer resultaat.

[www.werkplaats21.nl](http://www.werkplaats21.nl)