

Mentaal verzuim óók slecht voor werknemer

Door Margreet van Beem

De meeste mensen gaan braaf naar het werk. Maar wat doen ze er eigenlijk? In elk geval wordt er niet de hele dag gewerkt, dat weet iedereen die wel eens een voet op de werkvloer heeft gezet. Belangrijke dingen zoals naar buiten kijken, internetten en niet met de zaak bezig zijn vragen ook aandacht en tijd. Teveel van dit geestelijk afhaken ten nadele van de organisatie is 'Mentaal verzuim', stelt 'organisatievitalisator' Hans Visser. Dat is niet goed voor de baas, de zaak, de klant én de werknemer.

Op kantoor is altijd veel te doen: de eethoek wordt verkocht op Marktplaats of het droomhuis gezocht op Funda, er wordt koffie gehaald, gedagdroomd, geplast, gepraat met collega's, gemaïld, wat langer geluncht... kortom, voor iemand er erg in heeft is de dag weer om. Mentaal verzuim, noemt 'organisatievitalisator' Hans Visser, directeur van United Sense dit gedrag. „Mensen zijn wel op de zaak aanwezig, maar houden zich onvoldoende met de zaak bezig'. Niet omdat ze dat zo willen maar omdat ze daartoe zijn verleid door afnemende invloed op daarvoor verantwoordelijke omstandigheden', omschrijft hij het begrip. Het fenomeen klinkt bekend en lijkt ook vanzelfsprekend, weinigen zijn onafgebroken aan het werk. „Máár als daaronder stille weerstanden, -conflicten en desinteresse zijn gaan spelen lopen de onproductieve uren vaak snel op. Organisaties waar veertig procent van de werktijd wordt besteed aan andere dingen dan aan het werk, zijn geen uitzondering, weet Visser uit ervaring. „Dat kost zo'n organisatie een bedrag in de orde van grote van zo'n zeventig procent van de totale bruto loonsom dat zó het putje ingaat." En in organisaties moet je juist op elkaar kunnen rekenen, stelt Visser. „Als iemand denkt 'laat maar', kun je elkaar niet meer vertrouwen, zo komen er gaten in ketens." Dit stille verzuim berokkent bedrijven dan ook veel schade, berekende United Sense. Financieel én emotioneel. Een organisatie waar rond de 1800 mensen werken, kan zo jaarlijks tientallen miljoenen euro's verliezen en in productiviteit en slagkracht halveren.

Het bedrijf van Visser 'revitaliseert', met alle door hen ontwikkelde kennis over mentaal verzuim, organisaties waar uitstellen en druk-druk rondhobbelen onderdeel van de cultuur is geworden. Door onder andere werknemers te interviewen maakt hij de daarvoor verantwoordelijke mechanismen en patronen zichtbaar en zorgt hij binnen 2 maanden voor een gewenste omslag naar grotere inzetbereidheid en doelgerichtheid. „In een gezonde open organisatie spreken collega's elkaar aan op elkaars gedrag", stelt Visser. Maar in een ongezonde gesloten organisatie laat men los en ontstaat vermijdingsgedrag, uit angst, onmacht of onvermogen. Dan ontstaan er stille ongeschreven regels zoals 'als ik jou niet aanspreek, doe je dat bij mij ook niet'."

Maar vinden werknemers dat eigenlijk wel prettig, zo'n bedrijf dat ze ineens aan het werk zet? 'Juist wel omdat zijzelf vaak niet meer weten waarom hun energie zo snel opbrand, weet Visser. Organisaties waar men teveel de kantjes eraf loopt of waar werknemers afspraken en taken uitstellen, worden stroperig. Dat geeft psychische belasting, spanningen en arbeidsconflicten weet hij. Uiteindelijk is de werknemer er dus ook bij gebaat dat er gewoon lekker gewerkt kan worden.

„Wij zijn dus geen slavendrijvers", benadrukt hij. „In een gezonde organisatie kan even mentaal verzuimen juist héél constructief zijn, dan is zo'n 10% heel acceptabel naast de persoonlijke tijd voor koffie en wat social talk."

Maar een beetje kritisch zijn kan geen kwaad. „Iedereen heeft moeite met opstarten 's ochtends. Je kunt je wel afvragen of je dat moet doen in de baas zijn tijd. Als iemand echter

Artikel in Spits van 16 augustus 2004

zegt dat hij tegen twaalfen pas echt goed op gang komt en dan zo accelereert dat hij het dubbele doet, dan zal dat geen probleem zijn."