

Stress

<i>Dagboek</i>	6 mei
Situatie	Mijn werkdag (ik ben Account Manager) van vandaag is weer eens volledig uit de hand gelopen. Ik kwam veel te laat de afdeling op, heb mijn mailachterstand nog steeds niet kunnen wegwerken en nog erger, van twee belangrijke telefoontjes is het ook niet meer gekomen. Tot overmaat van ramp heb ik me vervolgens ook niet aan de afspraak met mijn man kunnen houden. Met als gevolg ruzie in de tent.
Taak	Vanavond is mijn kookavond: mijn man heeft dan zijn wekelijkse tennisuitje met vrienden, hij moet klokslag 19.00 uur de deur uit. Naar mij idee veel te vroeg... Maar goed, hij wil daar niets van weten. Bespottelijk toch! Maar oké, het is nu eenmaal niet anders. Dus omdat ik pas om 9.30 uur (!) aan mijn werk kon beginnen, kon ik het niet maken om al om 17.00 uur de werkdeur achter mij dicht te gooien.
Actie	Op zich weet ik het allemaal wel: ik zou uiterlijk om 23.00 uur in bed moeten liggen om fris en fruitig aan mijn werkdag te kunnen beginnen. Als avondmens zou ik in de vroege ochtend mijn routineklussen (mailtjes) moeten doen. In de late voormiddag/namiddag zouden dan mijn belangrijke afspraken op het programma moeten staan.
Resultaat	Elke keer weer komt er iets tussen. En laat ik mij verleiden tot een avondje bioscoop, een gezellig glaasje wijn op de bank (zonde om dan vroeg naar bed te gaan), geklets met mijn collega's, waardoor ik weer te laat thuis kom. Ja, want ik wil mij natuurlijk ook niet helemaal afsluiten. Dadelijk word ik nog 'Remy'.
Reflectie	Dus, de theorie ken ik wel. Maar ja, de praktijk hè. Dat is toch wel andere koek. Gestructureerd met mijn tijd omgaan, dat blijkt voor mij heel moeilijk te zijn. Alhoewel ik een poging heb ondernomen. <i>Want ik wil toch echt leren gestructureerd met mijn tijd om te gaan.</i> Maar dan denk ik 'maniana maniana'.

Feedback UvS	<p>Beste Isabelle, heel zinnig dat je je tijds patroon onder de loep wilt nemen. Houd daarbij, als je wilt, het volgende in je achterhoofd.</p> <p style="text-align: center;">Dringende bezigheden Niet-dringende bezigheden</p> <p>Belangrijke bezigheden <i>Direct afhandelen</i> <i>Inplannen</i></p> <p>Onbelangrijke bezigheden <i>Snel afhandelen</i> <i>Later pas afhandelen</i></p> <p>Verder is het heel raadzaam dat je al rekening houdt met je bioritme. Kijk eens of je voor elke week een dagschema kunt maken, waarin je je werkzaamheden opdeelt in:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Dringende en belangrijke bezigheden → Bijvoorbeeld: jouw klanten bellen. ● Dringende en onbelangrijke bezigheden → Bijvoorbeeld: jouw mails versturen en beantwoorden. ● Niet-dringende en belangrijke bezigheden → Bijvoorbeeld: jouw rapportagesysteem bijhouden/offertes opmaken. ● Niet-dringende en onbelangrijke bezigheden → Bijvoorbeeld: jouw collega's spreken. <p>Maandag:</p> <p>9.00 – 10.00 uur: werkoverleg 10.00 – 11.00 uur: mailen 11.00 – 11.15 uur: koffiepauze, kletspraatje met collega's 11.15 – 12.30 uur: klanten bellen 12.30 – 13.00 uur: lunchpauze/wandeling 13.00 – 13.30 uur: rapporteren/offreren 13.30 – 15.00 uur: klanten bellen 15.00 – 15.15 uur: koffiepauze, kletspraatje met collega's 15.15 – 16.30 uur: klanten bellen 16.30 – 17.30 uur: rapporteren/offreren/mailen</p> <p>Maak vervolgens een week- en een maandplanning (bijvoorbeeld welke dagen reserveer je voor klantenbezoek, waarbij je ook rekening houdt met onverwachte spoedjes). Wat wil/moet je elke week/maand 'afgewerkt' hebben? Welke activiteiten staan op het programma: wie wil je die week/maand gezien/gesproken hebben? En niet te vergeten: welke tijd wil je voor jezelf reserveren? Overigens, niet onbelangrijk: bespreek met jouw man wat haalbaar is. Wie kookt wanneer? Mag er eens een verantwoorde maaltijd 'gehaald' worden, met als extra veel toegevoegde groenten!?</p>
--------------	---

<i>Dagboek</i>	7 mei
Situatie	Gisteren ben ik dan eindelijk om 23.00 naar bed gegaan. Vandaag mooi op tijd gearriveerd: precies om half 9 zat ik achter mijn bureau.
Taak	Vandaag ga ik mijn mailachterstand wegwerken en die twee belangrijke telefoontjes plegen. En natuurlijk hebben we nog veel meer in petto!

Actie	Als eerste begin ik met mijn mails, daarna maak ik een overzicht van die klanten die ik vandaag MOET bellen. Ook wil ik nog twee belangrijke offertes de deur uit hebben. En verder, de gebruikelijke routineklussen.
Resultaat	Ik begin optimistisch aan mijn dag, tevreden met mijzelf. Totdat Laurence zich om 9.00 uur ziek meldt en ik van mijn baas stante pede zijn afspraak in Oegstgeest moet overnemen. Ik balen!!!! Daar gaat mijn georganiseerde dag!
Reflectie	Ik heb mij direct uit balans laten brengen. Ik was er zo ziek van dat ik mij snel in die klant moest verdiepen, op stel en sprong de auto in moest springen, en ook nog eens met een klant geconfronteerd werd die het onderste uit de kan wilde halen. Ja, want als trouwe klant van Laurence mag je toch wel op een korting van 30% rekenen. Strontvervelend, als je het mij vraagt. Het gesprek verliep dan ook zwaar klote, want toegeven dat is mijn eer te na. Mijn klanten geef ik nooit en te nimmer 30%, hoe goed en lang ik ze ook ken. Om een lang verhaal kort te maken, die klant werkte niet mee om mij weer in mijn goede humeur te brengen. Die ene armoedige kop koffie heeft het er ook niet beter op gemaakt. Terug op kantoor kon ik nog snel twee boterhammen wegwerken voordat ik weer aan het bellen kon slaan. Zonder succes overigens, want bellen zonder een lach werkt nu eenmaal niet. Zwaar gefrustreerd had ik het om 15.00 uur wel gezien. Na een Mars XL en een veel te lange koffiepauze ben ik maar weer ‘actief’ op het toetsenbord gaan rammen. Conclusie van deze dag: geen broodnodige afspraken en wederom een achterstand in rapporteren/offreren.
Feedback UvS	<p>Isabelle, waarschijnlijk weet je het zelf ook wel. Je hebt je door onverwachte omstandigheden uit het veld laten slaan. Terwijl je dag zo goed begon. Welke lering kun je hieruit trekken? Calculeer in je weekplanning reservetijd voor onverwachte zaken. Bereid je daar moreel op voor, opdat je daardoor niet van streek raakt. By the way, dat beloverzicht, dat zou je wellicht elke dag vóór het naar huis gaan óf op de vrijdagmiddag voor de komende week kunnen produceren/selecteren. Mogelijk valt dat ook te delegeren!?</p> <p>In eerdere dagboekverslagen gaf je trouwens aan dat je als perfectionist vaak te veel tijd aan een klus besteedt (tijd die je niet hebt). Stel jezelf dan ook een deadline door bijvoorbeeld ‘maar een half uur’ aan offerte X te werken. Tot slot laat mij de volgende vraag niet los. In hoeverre was het echt strikt noodzakelijk dat je die afspraak van Laurence moest overnemen?</p> <p>Isabelle, graag zie ik het vervolg tegemoet! Succes!</p>

Dit zijn slechts enkele voorbeelden. Per stap mogen in één week tijd meerdere ‘dagboekverslagen’ (met verschillende situatieschetsen) in één bestand gemaïld worden. Dagboekverslagen met als follow-up mijn persoonlijke schriftelijke reflectie én mijn antwoord op eventuele vragen.

Eén vernieuwingsstap = 1 week = 4 contactmomenten= 75 Euro

Persoonlijke schriftelijke reflectie + antwoord op vragen