Bewaking tegen burn-out is taak voor IT'er én IT-manager

BURN-OUT EN CORONATIJDEN: GEVAAR OF LEERSCHOOL?

Of IT'ers meer of minder 'vatbaar' zijn voor een burn-out is niet hard te zeggen. Maar de kans op een burn-out wordt wel verhoogd door factoren als de coronacrisis, thuiswerken, bereikbaar (moeten) zijn, communicatiegebrek, en problemen zelf willen oplossen. Een bekend recept voor IT'ers?

door Jasper Bakker beeld Shutterstock

"JE KUNT NIET ZEGGEN DAT HET AAN JE WERK OF AAN EEN BEPAALD BEROEP LIGT"

Thuiswerken is sinds begin vorig jaar voor veel mensen afgedwongen door de coronapandemie. Lockdowns, risico's in openbaar vervoer, gebrek aan kantoorruimte voor de anderhalvemeterregel, en andere crisiselementen hebben massaal telewerken tot realiteit gemaakt; de aloude belofte van informatie- en communicatietechnologie voor plaats- en ook tijdonafhankelijk werken. In het geval van developers is vorig jaar een productiviteitstoename gemeten door ontwikkelaarsplatform GitHub. Ontwikkelaars werken thuis meer uren per dag. En dat kan ook voor andere IT'ers gelden. Deze ingeloste belofte van telewerken heeft echter een keerzijde. Meer werkuren per dag kan ook een vermenging van werk en privé zijn. Sommige taken kunnen altijd doorlopen, of vragen nóg meer inzet. En dat kan mensen opbreken.

VÓÓR DE CORONAMARATHON

Burn-out ligt op de loer, waarschuwde GitHub een jaar geleden al. En toen moest de marathon van de coronacrisis en thuiswerken eigenlijk nog beginnen. Alleen zagen veel mensen dat niet aankomen. Bijkomend was er nog stress over baanbehoud, ondanks het feit dat er veel vraag is naar IT'ers.
Zij ervaren echter ook werkdruk door de plotse omschakeling naar massaal thuiswerken, plus het beveiligen daarvan, waardoor het belang van vlot werkende IT nóg groter is geworden. Het goed beheren en beveiligen van omgevingen is er dan ook niet makkelijker op geworden. AG Connect maakt de balans op,

ruim een jaar na het begin van het coronatijdperk in Nederland. Datascientists van softwareleverancier Atlassian wisten in november al te concluderen dat thuiswerken de werkdagen langer maakt. En dat developers en kenniswerkers daardoor meer uren bezig zijn met hun werk. Werktijd loopt over in privétijd, ten koste van dat laatste: eerder beginnen én later stoppen.
Het gevaar van burn-out is dan nabij, waarschuwde principal data scientist Arik Friedman toen. Senior onderzoeker Irene Houtman van onderzoeksinstituut TNO bevestigt dit nu: thuiswerken is vaak meer overwerken.

VAN JE AF PRATEN

Lopen IT'ers meer risico op een burn-out dan andere werknemers? "Tsja, dat is superglad ijs", zegt coach, onderzoeker en ex-IT'er Greet Vonk gelijk. "Je kunt niet zeggen dat het aan je werk of aan een bepaald beroep ligt." Houtman van TNO kan ook niet zeggen of IT'ers een groter burn-outrisico lopen. Ze zijn weinig belicht in onderzoeken, vertelt Houtman.
Uit onderzoeken van TNO en het Centraal Bureau voor de Statistiek komen IT'ers namelijk niet duidelijk naar voren als groep. Dat komt doordat de arbeidsmarkt in de regel wordt beschouwd in sectoren, waarin werkgevers zijn georganiseerd en waarin cao-afspraken worden gemaakt over bijvoorbeeld de aanpak van burn-out. Nederland heeft weliswaar een IT/ICT-sector, maar die omvat niet alle IT'ers; die mensen werken juist verspreid over álle sectoren.
De beroepsgroep van 'vakspecialisten ICT' is wel onderhevig aan een werkdruk die hoger ligt dan gemiddeld voor Nederlandse werknemers. Er valt wel te speculeren dat IT'ers gemiddeld genomen misschien wat minder communicatief zijn, en dat kan het voorkomen van een burn-out in de weg zitten. Vonk, die twintig jaar IT'er is geweest, noemt het belang van 'van je af praten'. Vertellen waar je mee zit, kan veel schelen in het voorkomen van een burn-out. "Daar hebben veel mensen moeite mee", dus het is zeker niet uniek voor IT'ers.

GEVAAR VAN VEERKRACHT

Een andere, algemene factor die ook voor IT'ers kan opgaan, is de eigenschap om problemen zelf te willen oplossen. An sich kan dat een goede werkhouding zijn, maar als het verkeerd gaat, kan het juist averechts werken. Hetzelfde geldt voor veerkracht. "Mensen in een burn-out zijn vaak degenen die veel veerkracht hebben. En het zijn ook mensen die sterk zijn", vult ze nog aan. In drukke tijden en stressvolle situaties zijn kracht en vermogen tot rekken, nuttige eigenschappen die veel mogelijk kunnen maken. Maar het risico is dat je voortdurend over je grenzen heen gaat, stipt Vonk aan. Totdat het te vaak en te ver is gegaan; dan is de rek eruit. Een trekveer moet immers heen maar ook weer terug gaan.

IT'ER EN IT-MANAGER

Voorkomen is beter dan genezen, maar dat is niet altijd haalbaar. Bovendien valt er ook veel te leren van nare ervaringen, alleen hoef je die daarvoor niet volledig te ondergaan, aldus Vonk. Zij zegt dat de leerpunten van overbelasting en een burn-out ook zijn te pakken aan het begin; als je voelt dat het eraan zit te

komen. Vonk heeft onderzoek naar posttraumatische groei gedaan en daar samen met haar collega Anja Jongkind een boek over geschreven.
Houtman benadrukt dat het bij een burn-out heel belangrijk is om goed contact te houden, met de werkomgeving. "Dat is aan de persoon zelf én aan de leidinggevende." De rol van de manager voor zijn/haar mensen is niet alleen groot op het moment dat een burn-out zich aandient. "Vaak is er een hele lange aanloop", weet Houtman.

"Geef je over aan de ellende"

VERLICHTER OF VERSTERKER

Het herkennen, afwenden of verminderen van een aankomende burn-out is deels aan de werknemer maar ook zeker aan diens manager. Een leidinggevende speelt in de aanloop een belangrijke rol, zowel in positieve als in negatieve zin. Een slechte manager kan de zaak verergeren, een goede manager kan veel voorkomen. Bijvoorbeeld door het aantal werkuren te bespreken, en te bewaken. Dit in plaats van alleen te sturen op uitkomsten – Is het IT-project opgeleverd? Is de implementatie op tijd af? Ook relaties tussen werknemers en het risico van pestgedrag op de werkvloer zijn een zaak voor de leidinggevende. Die moet luisteren, en er wat aan dóén, benadrukt Houtman. Kortom, de leidinggevende kan zowel oplossing of verlichter als ook oorzaak of versterker zijn. Daarnaast is er nog 'de rol – en acceptatie – van een vertrouwenspersoon' op het werk. Dat steunpunt moet juist niet de directe manager zijn.
Vaak is burn-out een stapeling van factoren, waarbij werk slechts één factor is. "Burn-out is wel gerelateerd aan werk, maar dat is niet het enige." Houtman noemt als andere factoren privéproblemen, zorgtaken, of juist een zorgtaak die ineens wegvalt door bijvoorbeeld een overlijden. Dan kan alles 'ineens' te veel worden en slaat de burn-out toe.

5 FACTOREN VOOR HERSTEL EN GROEI

Het is dan zaak om er goed doorheen te komen. Onderzoeker en auteur Vonk geeft vijf punten om dat te faciliteren. "Allereerst: geef je over aan de ellende. Dat is ontzettend moeilijk, maar accepteér dat je niet meer kunt. Overgave is de overtreffende trap van accepteren."
Stap twee is dan het uiten van emoties. "Een hele simpele metafoor: emoties moet je net als voedsel verteren. Anders gaat het rotten. Dan kom je verder van huis."
Stap drie is vitaliteit. "Ellende heeft een enorme fysieke aanslag, dus wees zorgvuldig met voedsel", drink voldoende water, doe ontspannende dingen en zorg voor beweging. Stap vier is dan het "verzamelen van mensen om je heen die geen medelijden met je hebben maar medeleven". Medelijden is namelijk gericht op het negatieve; wat je niet meer kunt. Terwijl medeleven is gericht op het positieve; wat je wel kunt. Stap vijf, zo sluit Vonk af, is weten dat je er uiteindelijk beter uit kunt komen. Daarvan overtuigd zijn, kan een groot verschil zijn.