

A serene landscape photograph of a calm lake. In the center, a small wooden boat with a white cover is floating. The background features a dense forest of evergreen trees and misty, mountainous terrain. The overall atmosphere is quiet and peaceful.

THE SOUND OF SILENCE

The Sound of Silence

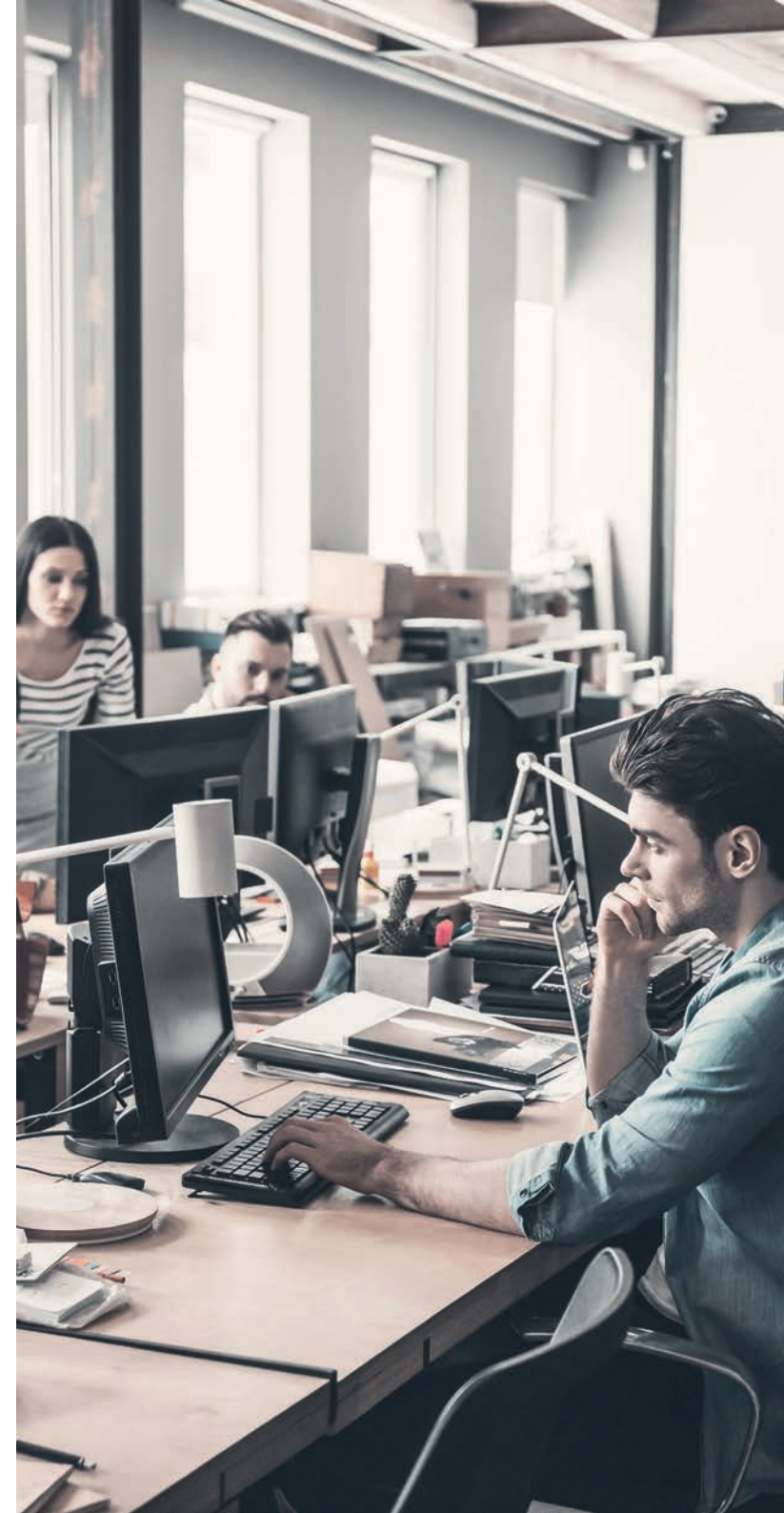
Agile werken, scrummen en Het Nieuwe Werken stellen interactie en samenwerking centraal. Open vloeren en centrale ontmoetingsplekken verdringen ruimtes voor individueel werk. Parallel hieraan is de hoeveelheid communicatie exponentieel toegenomen. Stilte, ruimte voor reflectie en contemplatie zijn hierdoor schaars geworden. Terwijl dit belangrijke pijlers zijn onder een hoge medewerkerstevredenheid. 2018 is het jaar waarin de Sound of Silence weer gewaardeerd wordt als een kwaliteit in de werkomgeving en een arbeidsvoorwaarde.

De negatieve impact van geluid

Er zijn twee types geluid die een negatieve impact hebben op onze gezondheid en productiviteit. Hard geluid zoals een drillboor en heien of geluid dat zorgt voor verstoring van werkzaamheden, zoals een telefoongesprek van een collega.

Hard geluid wordt gezien als een gezondheidsrisico. Primair als beschadiging van gehoorfuncties en bij langere blootstelling zelfs als een oorzaak van hoge bloeddruk, stress en slaapproblemen. Arbodiensten werken aan het beperken van deze risico's via bronaanpak en beschermingsmiddelen. Maar de impact van continue verstoringen van het werkproces door geluid wordt onderschat.

De transformatie naar open kantoren is ingezet in de jaren zeventig. In die kantoortuinen had iedereen een eigen werkplek, omdat er geen IT-mogelijkheden waren voor plaatsonafhankelijk werken. Werkverstoringen waren toen beduidend minder. Eind jaren negentig werd de activiteitgerelateerde werkomgeving geïntroduceerd met een variëteit aan werkplekken. De medewerker is niet langer verplicht om op de eigen plek te concentreren, te bellen en te overleggen, maar kan de meest geschikte plek kiezen.



Hierdoor levert deze werkomgeving een actieve bijdrage aan het reguleren van geluid en verstoringen. Met de opkomst van agile werken verschuift de focus van het individu naar het team. De kernovertuiging is dat het bij elkaar brengen van verschillende disciplines de motor is van hogere productiviteit. Dit betekent meer nadruk op werken in teamverband met direct onderling contact op één plek. De muren tussen afdelingen worden afgebroken voor het stimuleren van multifunctionele teams.

Positieve impact van serendipiteit

Bij agile werken staan wendbaarheid en inspelen op veranderende omstandigheden centraal. De heilige graal is serendipiteit: het vinden van iets onverwachts en bruikbaar, terwijl je op zoek bent naar iets anders. De aanname is dat slimme, voorbereide mensen beter in staat zijn om ontdekkingen te doen via toeval. De Amerikaanse onderzoeker Julius Comroe omschrijft dit als "het zoeken naar een speld in een hooiberg en eruit rollen met een boerenmeid".

De schaduwzijde hiervan is het toenemend aantal verstoringen op de werkvloer. De universiteit van California heeft onderzocht dat de gemiddelde kenniswerker elf minuten gefocuste tijd heeft tussen verstoringen door. Vanuit bedrijfseconomisch perspectief is dat niet uitsluitend slecht, omdat de onderzoekers ook stellen dat onderbroken werkzaamheden sneller worden uitgevoerd dan tijdens ongestoord werk.

De verstoringen hebben echter een prijs. Medewerkers ervaren meer werkdruk, meer stress, meer frustratie en meer tijdsdruk. Volgens The Economist lijden we aan "The Collaboration Curse". De kunst is om de balans te vinden tussen de kracht van serendipiteit en de meerwaarde van stilte.

De documentaire *In Pursuit of Silence* van Patrick Shenbren brengt een hommage aan de waarde van stilte. Nieuws- en opiniewebsite Huffington Post over deze film: "It testifies to the sheer loveliness of anything — everything — when drenched in silence". Cal Newport constateert in zijn boek *Deep Work* (2016) dat de noodzaak van geconcentreerd werken om maximaal te presteren, een vaardigheid is die we langzaam zijn kwijtgeraakt in een "blur of social media, email and other info snack addictions." En Nicolas Carr, misschien wel de eerste denker over dit probleem, stelde al in 2011 dat de continue stroom van impulsen ons brein op lange termijn anders programmeert. Niet alleen in de werkomgeving staat geluid in de schijnwerpers. Volgens de World Health Organisation zijn de geluidsniveaus in ziekenhuizen te hoog en heeft dit een negatieve invloed op het herstel van patiënten.





De meerwaarde van stilte

Stilte heeft een positieve invloed op creatief denkwerk en besluitvormingsprocessen. Contemplatie betekent letterlijk “het scheiden van iets uit zijn omgeving”. Op de werkomgeving gaat het er om je te kunnen onttrekken aan de dagelijkse kantoordynamiek om zaken te overdenken, te beschouwen en te doorgronden om tot nieuwe inzichten te komen.

Huidige wetenschappers concentreren zich steeds meer op stilte als fenomeen en het positieve effect ervan. Nieuwe inzichten stellen dat ons brein nooit stil staat. Als we actief aan de slag gaan, schakelt het brein van de nadenkmodus over naar de actieve modus gericht op het uitvoeren van een handeling. Daadwerkelijke stilte creëert na een periode van gerichte activiteit ruimte voor je hersenen om naar de nadenkstand te gaan.

Elke werkomgeving een bibliotheek

Stilte organiseer je door een goede balans tussen werkzones waar interactie centraal staat en zones waar stilte is gegarandeerd. Een goed voorbeeld is de ouderwetse bibliotheek. Zo’n gezamenlijke bibliotheek heeft als voordeel boven persoonlijke stilleruimtes dat medewerkers zich er niet in kunnen verbergen en als persoonlijk kantoor toe-eigenen. Omdat er niet gebeld mag worden, verblijven zij hier functioneel, omdat ze zich niet kunnen permitteren lang onbereikbaar te zijn. Zo wordt in stilte werken mogelijk zonder dat dit ten koste gaat van het teamproces.

Stilte kan ook digitale stilte zijn. Ruimtes waarin geen dataverkeer ontvangen kan worden. Indien een organisatie niet over de ruimte heeft, is het meest eenvoudige alternatief om bloktijden van teamstilte af te spreken. Er zijn agile teams die bijvoorbeeld het eerste uur na de stand-up in volledige stilte werken. Geen gesprekken, geen interactie, geen telefoons en geen e-mail.

White noise

Een tussenoplossing is het creëren van persoonlijke stilte via “witte ruis”. Er wordt een gelijkblijvend stabiel geluidsniveau gecreëerd dat verstoringen naar de achtergrond verdrijft en de focus versterkt. Dit kan via een hoofdtelefoon en met behulp van white noise apps zoals boeddha machine, binaural en brainfm.

Te lang is er alleen aandacht geweest voor geluid als verstoring zonder de kwaliteit van de stilte zelf te waarderen. Stilte en contemplatie zijn echter een essentiële aanvulling op de hyper interactieve samenwerkingscultuur en noodzakelijk om de werkstress van medewerkers te verlagen. Het is tijd om de balans te vinden tussen de kracht van serendipiteit en de meerwaarde van stilte. Het geluk van de medewerker gaat hand in hand met het voldoende aandacht geven aan deze Sound of Silence.