

Meer succes, minder stress: de 10 principes van factfulness

Het geheim van ontspannen succes schuilt in een focus op de positieve meerderheid: de tien principes van factfulness.

TEKST BOUKO DE GROOT

“We zijn geneigd om op de uitzonderingen te focussen en natuurlijk is dat nodig om problemen te vermijden. Maar de meerderheid is niet die uitzondering,” zegt Peter ten Wolde, verspreider van het factfulness-gedachtegoed. “Dat geldt ook in je organisatie. Zijn je regels gebaseerd op de meerderheid, of om die paar uitzonderingen af te vangen?” Wat betekent dat bijvoorbeeld voor hoe je met je klanten omgaat? Ten Wolde helpt organisaties om de wereld te zien vanuit die doorgaans veel positievere meerderheid, zoals voorgesteld door de familie Rosling in haar boek *Factfulness*. “We hebben de nei-

ging om vanuit onze bubbels naar elkaar te roepen, maar kijk eerst naar de cijfers voordat je een mening hebt.” Hij heeft ook een mooi praktijkvoorbeeld bij de hand: softwareleverancier Cognos, voordat die werd overgenomen door IBM, richtte zich altijd op de grote klanten: de Unilevers, ABN AMRO's, ministeries en grote instellingen. “De verkopers richtten zich graag op deze grote accounts, maar hadden daarmee ook veel moeite om hun targets te halen. Omdat het om grote deals ging, was het voor hen vaak hit-or-miss of ze dat jaar hun target zouden halen. Zij richtten zich hiermee op de uitzonderingen: want als je kijkt naar de hoeveelheid bedrijven in Nederland, behoort de meerderheid van de bedrijven tot het mkb.”

Op een bepaald moment stelde Cognos een verkoper aan, “die zich op de kleinere klanten en opportuniteiten richtte. Door de collega-verkopers werd hij enigszins spottend ook wel ‘de stofzuiger’ genoemd. Maar terwijl zijn collega's met geknepen billen naar het einde van het financiële jaar toewerkten, in de hoop dat die grote deal zou vallen, tikte deze verkoper de ene na de andere kleine order binnen en haalde hij altijd fluitend zijn target.”

10 PRINCIPES VAN FACTFULNESS

Dat kijken naar waar de meerderheid zich bevindt, is het eerste principe van factfulness (“met één 'I', een knipoog naar mindfulness”). Er zijn nog negen andere. De tien op een rij:

1. **Kijk naar de meerderheid.** “We zijn geneigd ons te richten op de uitzonderingen en de meerderheid die zich meestal in het midden bevindt, te vergeten.”
2. **Reken op slecht nieuws.** “De focus gaat al snel naar slecht nieuws. In al die negativiteit wordt de langetermijnvooruitgang vaak niet gezien.”
3. **Trends kunnen veranderen.** “We nemen al snel aan dat bestaande trends op dezelfde manier zullen doorgaan. Dat is echter geen gegeven, trends kunnen afwijken.”

4. **Bereken de risico's.** “Onze angst is vaak groter dan het werkelijke risico dat iets misgaat.”
5. **Zie dingen in verhouding.** “Een enkel getal kan heel groot lijken en veel indruk maken. Maar is het werkelijk groot? Ten opzichte van wat?”
6. **Toets je categorieën.** “Categorieën zijn belangrijk om de wereld in te delen. Maar kloppen de bestaande indelingen nog wel? Wellicht zijn ze aan herijking toe.”
7. **Let op langzame veranderingen.** “Sommige veranderingen gaan langzaam en worden pas duidelijk als je naar langere perioden kijkt. Berust daarom niet in ‘het noodlot’.”

8. Gebruik meerdere oplossingen. “Benader oplossingen niet te eenzijdig. Combineer op een creatieve wijze meerdere methoden uit diverse vakgebieden voor betere oplossingen.”

9. **Weersta vingervwijzen.** “Schuld afschuiven als er iets misgaat, komt overal voor. Het lastige is dat er dan niet meer over

de oorzaak wordt nagedacht en het probleem niet structureel wordt opgelost.”

10. **Neem kleine stappen.** “Er moet NU iets gebeuren!, is vaak een eerste reactie. Het is doorgaans echter beter om niet te gehaast te reageren en eerst oorzaken te achterhalen.”

DURF GEEN MENING TE HEBBEN!

Die verkoper van Cognos is een mooi voorbeeld van succesvol presteren met minder stress. “Vandaag de dag moet iedereen overal een mening over hebben, maar dan roep je al snel iets over dingen waar je eigenlijk te weinig vanaf weet. Dat is stressvol. Laten we leren om met minder stress naar data te kijken.

“Geef bijvoorbeeld alleen een mening over iets waarover je de feiten hebt. En zeg gewoon dat je ergens geen mening over hebt, omdat je te weinig informatie hebt. Durf geen mening te hebben! Echt, het vermindert je stress enorm,” adviseert Ten Wolde.

Trouwens, ook mét cijfers is er reden voor minder stress. “Er zijn genoeg dingen waar we ons zorgen over moeten maken, maar we moeten ons niet teveel laten leiden door de negatieve uitzonderingen. Er gaat namelijk heel erg veel goed en telkens beter. Kijk maar naar de lange termijn, dat is bijna altijd een opgaande lijn. Staar je dus niet blind op die tijdelijke dip.” ■

