

Bewust omgaan met beperkte tijd

Waarom heb je het gevoel dat je op je werk tijd tekort komt?

Professionals in de zorg zijn gedwongen om zorgvuldig met hun tijd om te gaan. Medewerkers in de dagbesteding zijn gewend methodisch te werken, maar de vraag is of ze ook rekening houden met de tijd die dat kost.

Onlangs was er in de krant te lezen dat een groot bedrijf overwoog om intern e-mailverkeer af te schaffen. Je kunt je misschien niet goed voorstellen dat dat echt gebeurt, maar er valt wel iets voor te zeggen. In dat bedrijf werden de medewerkers dagelijks overspoeld door wel zo'n 100 berichten per dag. Dat betekent dus dat elk personeelslid een substantieel deel van zijn tijd kwijt is met het doorspitten van al die mails. Het grootste deel daarvan kon overigens rechtstreeks de prullenbak in. En natuurlijk waren al die berichten aangemerkt met het predikaat 'hoogste prioriteit'. De afzender was waarschijnlijk bang dat het bericht anders niet werd gelezen.

Ook in de zorg is er druk e-mailverkeer. Men dacht bij het invoeren van de e-mail dat de interne communicatie effectiever zou verlopen. Het effect blijkt echter te zijn dat deze vorm van communicatie voor van alles en nog wat wordt gebruikt en daardoor alleen maar meer tijd kost. Wie adequaat met e-mail omgaat, stelt prioriteiten en handelt systematisch. Dat is het tegenovergestelde van je mailbox laten vollopen en alleen reageren op de laatst binnengekomen berichten. Systematisch handelen komt erop neer dat je op vaste tijden je mail beantwoordt en dat je een overzichtelijk systeem hebt voor mails die je nog niet kunt beantwoorden.

Niet alleen de toegenomen elektronische post zet de beschikbare werktijd onder druk. De tijden waarbinnen zorgverleners hun werk moeten verrichten worden strakker en krappere. Dat heeft te maken met de wijze waarop de overheid een antwoord probeert te vinden op de almaar uitdijende zorgkosten. Dat vraagt om een strakkere regie qua tijdsbesteding. Zorgzwaartepakketten geven de kaders van de beschikbare tijd aan. Daarbinnen moeten we zo effectief mogelijk handelen.

Tijd en gedrag

Soms is het werk slecht georganiseerd en dat is dan de reden dat het veel tijd kost. Soms heb je ook een baan waarin het nodig is dat je voortdurend reageert op actuele gebeurtenissen, waardoor allerlei zaken die ook moeten gebeuren, blijven liggen. Of je hebt collega's die door hun gedrag jouw werkdruk steeds verder doen toenemen. Maar niet zelden, en dat is misschien wel het belangrijkste, heeft het beleven van tijdsdruk vooral met je eigen gedrag te maken. Tijdsdruk heeft niet altijd als oorzaak dat je te veel werk binnen te weinig tijd moet doen. Veel eerder is het zo dat je iets moet doen aan de wijze waarop je met die tijd omgaat. De valkuilen waarin je terechtkomt wanneer je niet doelmatig met je tijd omgaat, zijn heel gevarieerd en het zijn er ook heel veel. Hier noemen we er een aantal:

- Geen prioriteiten stellen
- Gebrek aan planning, geen duidelijk plan hebben
- Gebrek aan focus op hoofdzaken
- Onvoldoende delegeren of delen met anderen
- Te veel in weinig tijd willen doen
- Geen nee zeggen (geen nee kunnen zeggen)
- Onvoldoende zelfdiscipline
- Gebrek aan voorbereiding
- Geen overzicht op activiteiten

- Geen ordening in de eigen administratie
- Uitstellen van minder leuke taken

Zo'n rijtje tekortkomingen is een teken van gebrek aan professionaliteit binnen een organisatie. Wanneer je je in sommige van deze valkuilen herkent, kun je daar iets aan proberen te doen. En dat is beslist niet een onmogelijke taak.

Drijfveren

Er zijn allerlei methoden ontwikkeld om effectiever met tijd om te gaan. Vaak zijn dat trucjes die maar even werken, waarna we weer in ons oude gedrag terugvallen. Dergelijke kunstgrepen zijn een vorm van symptoombestrijding. Als de diepere oorzaak niet wordt aangepakt hebben praktische handvatten weinig zin. Ons gedrag, dus ook de manier waarop we met tijd omgaan, wordt in hoge mate bepaald door onze drijfveren. Om tijdproblemen echt aan te pakken moet je dus eigenlijk de drijfveren achter je gedrag onderzoeken. Een aantal drijfveren verschijnt op de voorgrond als het om het beleven van tijdsdruk gaat. Hieronder wordt er een aantal genoemd en voorzien van kenmerken en vragen die je je zelf zou moeten stellen als ze op jou van toepassing zijn.

Perfectie Er is altijd wel iets niet in orde, het kan altijd beter. Dat brengt ontevredenheid met zich mee, maar ook irritatie. Je ergert je over je eigen falen of over de bijdragen die anderen leveren. Streven naar perfectie kost veel tijd en is meestal gebaseerd op behoefte aan erkenning en acceptatie. Stel jezelf de vraag waarom je die waardering van anderen zo hard nodig hebt en waarom jij blijkbaar beter zou moeten zijn dan anderen.

Energie Als je de neiging hebt hard van stapel te lopen en pas gaat nadenken over wat je aan het doen bent als de energie opraakt, dan kun je concluderen dat je je beschikbare energie niet goed verdeelt. Daardoor ligt frustratie op de loer. Goed bedoelde acties leiden niet per se tot succes. Vooral als wat begonnen is, niet wordt afgemaakt. Dan blijkt dat je niet planmatig werkt. Denk na wat je wilt bereiken met je huidige werkwijze en bedenk wat het je in de praktijk allemaal kost.

Haast Alles moet snel. Je bent altijd met van alles bezig. Je bent altijd onderweg van de ene naar de volgende afspraak. Je houdt voortdurend de tijd, je agenda en mobiele telefoon in de gaten. Mensen die zich goed op hun taken kunnen concentreren, permitteren zich soms even onbereikbaar te zijn. Hoe goed ben jij in staat om je op je kernactiviteiten te focussen zonder dat je je laat afleiden?

Zorgen Altijd zorgen dat anderen het naar hun zin hebben, dat voor hen alles geregeld is. Anderen werk uit handen nemen, ook als daar helemaal geen tijd voor is. Vergeten dat je er zelf ook bent. Daardoor altijd het gevoel hebben te weinig te doen. Vraag je af waarom je het anderen zo naar de zin moet maken en wie daar nu eigenlijk mee gebaat is.

Controle Alles onder controle hebben, dan loopt het pas goed. Daar hoort delegeren niet bij. Daarom alles zelf doen en voortdurend tijd tekort hebben. De hele dag bewijzen onmisbaar te zijn. Los laten is een kunst, gebaseerd op vertrouwen. Onderzoek waarom je blijkbaar zo'n gebrek aan vertrouwen in anderen hebt dat jij alles in de hand moet hebben.

Iemand die structureel tijdproblemen ervaart, is weinig geholpen met praktische hulpmiddelen. Hij is geneigd alleen de hulpmiddelen te gebruiken die passen bij zijn werkstijl. Praktische tips die om een andere manier van denken vragen, werken natuurlijk niet wanneer die denkwijze niet verandert. Timemanagement op de traditionele manier leidt dan eigenlijk tot een vicieuze cirkel. Kritisch zelfonderzoek naar inefficiënte gedragspatronen ligt dan meer voor de hand. Zelfreflectie door middel van coaching met de nadruk op werkgerelateerde patronen of supervisie met de nadruk op persoonsgebonden patronen

blijken een effectieve manier om je bewust te worden van de achtergrond van je gedrag en bieden je de mogelijkheid om er iets aan te kunnen veranderen. Ook intervisie blijkt voor dit soort thema's een uitstekende invalshoek doordat het collectief kijken naar achterliggende patronen veel inzicht kan geven.

Pas na dit onderzoek naar de achtergrond van bepaald gedrag, is er ruimte om praktische tips toe te voegen aan de reeds bestaande werkwijze of soms in plaats van de bestaande werkwijze. Want het zou een misverstand zijn om te denken dat er iets mis is met praktische tips die bij timemanagementtrainingen of in collegiaal overleg worden gegeven. Ze blijken echter alleen te werken wanneer ze in vruchtbare bodem vallen. En dat is pas het geval wanneer je je bewust bent van je drijfveren en gedragspatronen.

Tekst: John Sijnke

Hoe effectief ga ik met mijn tijd om?

Ooit ontwikkelde Stichting AWOZ een zelfbeoordelingsschaal, die inzicht geeft in de mate waarin je effectief en professioneel met je tijd omgaat. Die vragenlijst is nog steeds actueel en kan je helpen om zicht te krijgen op de zwakke plekken in jouw manier van omgaan met tijd. Veranderen van ineffectief gedrag is niet eenvoudig. Vooral als het al jaren bij je hoort. Veranderen begint bij bewustwording. De volgende stap is het bespreekbaar maken. Dat kan bijvoorbeeld in teamoverleg, intervisie, functionerings- of POP gesprek. Maar soms kan het al helpen jezelf er een keer mee te confronteren en te zien dat het niet alleen om tijdsdruk gaat maar ook om je eigen gedag.

Onderstaande vragenlijst is gebaseerd op de oorspronkelijke lijst van Stichting AWOZ en bewerkt door John Sijnke van Stichting SPOT.

1. Een deel van mijn tijd reserveer ik voor planning en voorbereiding			
Bijna nooit = 0	Soms = 1	Vaak = 2	Bijna altijd = 3
2. Ik deel taken met collega's, pak niet alles zelf op			
Bijna nooit = 0	Soms = 1	Vaak = 2	Bijna altijd = 3
3. Ik noteer taken en streefdata, zodat ik overzicht heb			
Bijna nooit = 0	Soms = 1	Vaak = 2	Bijna altijd = 3
4. Gegevens berg ik zo op dat ik ze gemakkelijk kan terugvinden			
Bijna nooit = 0	Soms = 1	Vaak = 2	Bijna altijd = 3
5. In besprekingen spreek ik anderen aan als zij zich niet aan het onderwerp houden			
Bijna nooit = 0	Soms = 1	Vaak = 2	Bijna altijd = 3
6. Als ik naar een bespreking ga heb ik alle stukken gelezen en bij me			
Bijna nooit = 0	Soms = 1	Vaak = 2	Bijna altijd = 3
7. Ik doe dagelijks zoveel als ik aankan			
Bijna nooit = 0	Soms = 1	Vaak = 2	Bijna altijd = 3
8. Mijn tijdschema heeft speelruimte voor acute zaken			
Bijna nooit = 0	Soms = 1	Vaak = 2	Bijna altijd = 3
9. Ik stel problemen met de uitvoering van taken systematisch aan de orde			
Bijna nooit = 0	Soms = 1	Vaak = 2	Bijna altijd = 3

10. Ik zeg nee als ik belangrijke dingen te doen heb of dingen die snel af moeten			
Bijna nooit = 0	Soms = 1	Vaak = 2	Bijna altijd = 3

Score

0 – 15 punten: je werkt niet volgens een tijdschema en laat je door anderen opjagen

16 – 20 punten: je probeert vat te krijgen op de tijd maar je bent nog niet consequent genoeg om daar succes mee te hebben

21 – 25 punten: je zelfmanagement is goed

26 – 30 punten: je bent een voorbeeld voor anderen die met tijd willen leren omgaan, laat die anderen van jouw ervaringen meeprofitieren.

Gepubliceerd in AS, maandblad voor de activiteitensector, januari 2012.