

Waarom werk soms niet wil

Tips en trucs om prettiger te werken

Er zijn dagen dat je opgewekt en voldaan naar huis gaat. Je mailbox is leger dan de dag ervoor, je hebt mensen geholpen, lastige problemen opgelost, je todo-list is korter geworden en de stapel met 'stukken waar wat mee moet' kleiner.

Ik zie dat mijn collega's zich deze dagen niet meer goed kunnen herinneren. En ik vraag me af hoe het komt dat uitspraken als 'de waan van de dag' en 'alles is belangrijk' het werkveld domineren. Waarom lijken we niet meer in staat de dingen te doen die we echt moeten doen?

E-mail als dagtaak

Het merendeel van mijn collega's gebruikt e-mail als eerste middel om te communiceren. Tien jaar geleden was dat anders: men belde of liep bij elkaar binnen om wat te bespreken. Het voordeel van e-mail is evident: je kunt hem behandelen wanneer je zelf wilt en je hebt de vraag op schrift, dus je kunt hem nog eens nalezen. De nadelen zijn ook duidelijk: collega's denken niet altijd na over of de geadresseerde de juiste persoon is. De drempel is lager. De hoeveelheid post neemt toe. Er blijft veel meer 'sluimeren': mailkettingen waarbij niet meer duidelijk is wie wat van wie verwacht en wat exact de vraag of het probleem is. Mijn ervaring is dat als ik bij iemand langsloop of de telefoon pak, het veel sneller duidelijk wordt of ik aan het juiste adres ben. Ook weet ik direct of die persoon voldoende informatie heeft om mijn vraag op te pakken. Door persoonlijk contact kan ik bovendien beter een afspraak maken of een belofte afdwingen. Ik loop pas weer weg als de ander heeft toegezegd iets te doen of als ik ben doorverwezen naar een andere afdeling. Met een kluitje het riet in worden gestuurd, valt bij persoonlijk contact veel meer op dan bij e-mail en zal dus minder snel gebeuren. En 'ik weet het niet' is ook een prima antwoord. En antwoord dat ik vrijwel nooit krijg via e-mail. Hoogstens na een lange uitputtende e-mailcorrespondentie.

Ruis op de lijn

Een ander voordeel van persoonlijk contact, is dat er minder ruis op de lijn is. Ik zie vaak dat collega's gepikeerd zijn, zich gepasseerd voelen of beetgenomen, slechts omdat de gebruikte formulering in de e-mail niet zo tactisch is geweest. Dergelijke interpretaties verlopen anders als er een gesprek is. Interpretaties worden direct bijgesteld waardoor de schade beperkt blijft. Na een ontactvolle e-mail moeten er reparatiewerkzaamheden worden verricht en dat kost tijd. Tijd die niet nodig was geweest als er persoonlijk contact zou zijn geweest. Zowel de zender als de ontvanger is gebaat bij een gesprek: de ontvanger voelt zich niet gekrenkt en de zender bereikt beter zijn doel.

Opvallen tussen de massa

Het aantal e-mails dat we per dag te verwerken hebben, is enorm toegenomen. Laat e-mail eens achterwege en val op door bijvoorbeeld een brief te sturen. Stap eens in de teletijdmachine en vraag je af hoe dat vroeger ging. Had je zeeën van tijd om andere dingen te doen? Of nam je toen veel meer tijd om elk contactmoment netjes af te ronden? Als je wilt opvallen in de massa, kun je beter een brief sturen. Gewoon,

per post. Zodat de postbodes van TNT ook weer verzekerd zijn van werk. Als mijn boodschap niet direct behandeld hoeft te worden, stuur ik liever een briefje. Dan val ik op en voelt de geadresseerde zich weer even speciaal. Een brief krijgt hij tenslotte niet elke dag.

Wie wat waarom en wanneer?

Als ik een e-mail krijg waarin mij gevraagd wordt iets te doen, maar er staat niet bij wanneer ik moet reageren, dan verplaats ik de mail naar de map 'te doen'. Ik heb voldoende collega's die dergelijke mails in hun inbox laten staan, maar er geen prioriteit aan geven. Het is tenslotte al druk genoeg. Zodra de mail verderop in de inbox staat en er bijvoorbeeld twee weken zijn verstreken, wordt er al helemaal geen prioriteit meer aan gegeven. Er is nog niet gerappelleerd, er hebben geen rampen plaatsgevonden, 'zo belangrijk zal het dus niet zijn'.

Wat kun je doen om te zorgen dat jouw e-mails worden opgepakt? Wees duidelijk in je bericht: wat vraag je van wie, voor wanneer en waarom. Juist als je mailt naar meerdere mensen of mensen in de cc opneemt: geef duidelijk aan wat voor wie bedoeld is. Als je het te brutaal vindt om te vragen voor een bepaalde datum te reageren, vraag dan bijvoorbeeld: 'wil je me binnen drie dagen laten weten wanneer je op deze vraag antwoord kunt geven?' Dan bepaalt je collega zelf wanneer er tijd voor is. Vaak blijkt hij of zij er dan geen moeite mee te hebben je vraag snel op te pakken. Het is een bekend psychologisch fenomeen dat mensen eerder geneigd zijn iets te doen als ze het gevoel hebben dat ze hun eigen agenda kunnen bepalen.

Vergaderen: iedereen is er dol op

Helaas weet ik niet hoe het komt dat velen een aversie hebben tegen vergaderen terwijl er tegelijkertijd zo veel vergaderd wordt. Wat ik wel weet, is hoe je voor jezelf het vergaderleed zoveel mogelijk kunt verzachten. Vraag je bij elke uitnodiging af of je aanwezigheid echt noodzakelijk is en wat het doel is van de vergadering. Als je vindt dat je niet nodig bent, meld je dan af. Twijfel je? Bel dan de organisator en ga het gesprek aan. Hou voor ogen dat niet alleen de bijeenkomst zelf beslag op je legt, maar dat er ook actiepunten of vervolgspraken uit volgen die veel meer tijd vergen.

Als een vergadering onvermijdelijk is, controleer dan in elk geval of het voor alle aanwezigen duidelijk is wat het doel is, tot wanneer de vergadering duurt en welke agendapunten aan de orde komen. Als het doel besluitvorming is en iedereen is daarvan op de hoogte, dan is het een stuk eenvoudiger de voorzitter aan te sporen om tijdens de vergadering dit doel te bewerkstelligen.

Geleefd worden door je agenda

Ik had een collega van middelbare leeftijd die expert was op het gebied van sociale wetgeving. Iedereen in de organisatie had hem nodig en hij werd overal voor uitgenodigd. Hij werd geleefd door zijn agenda. Nauwelijks kwam hij nog toe aan zijn eigenlijke werk totdat hij de tijd nam bij elke uitnodiging te beoordelen of hij echt onmisbaar was. Het kostte moeite om dit vol te houden en mensen teleur te stellen, maar hij hield vol. Bij de helft van de bijeenkomsten meldde hij zich af. Verder stelde hij een wekelijks spreekuur in waar collega's hem konden consulteren. Ineens was hij weer baas over zijn eigen agenda.

Denk niet 'ik heb het nu te druk om na te gaan of ik echt nodig ben; het duurt maar anderhalf uur, dus ik zie volgende week wel.' Een vergadering over twee weken lijkt

nu niet zo'n inbreuk te maken op je agenda, maar op de dag zelf denk je daar anders over. Maar dan is het te laat. Hou er ook rekening mee dat mensen benodigde tijd structureel verkeerd inschatten. Ze vragen een half uurtje van je, maar blijken een uur nodig te hebben. Planningen, afspraken, toezeggingen, ze worden altijd optimistischer geschat. Dat terwijl overal projectmanagementmethodieken worden gehanteerd die juist de mogelijkheid bieden te leren van ervaringen uit het verleden. Wees reëel en geef jezelf de tijd die nodig is om een gesprek te voeren of een klus af te ronden en houd rekening met urgente zaken die ertussendoor kunnen komen.

Voor periodiek terugkerend overleg is een 'kritische' houding nog veel belangrijker dan voor een eenmalige bijeenkomst. Zorg direct bij de eerste bijeenkomst voor alle efficiëntiemaatregelen. Zo heb je er meerdere keren profijt van. Ik ken een vrouw die bij zo'n eerste keer heel duidelijk aangaf dat ze om stipt vier uur zou vertrekken om haar kinderen op te halen. Al zou er de eerste keer sprake zijn geweest van vragende blikken, voor alle deelnemers was het zo klaar als een klontje dat de vergadering om stipt vier uur afgerond moest zijn. Van haar duidelijke standpunt bij de eerste bijeenkomst, heeft ze het hele jaar profijt gehad.

Tot slot

Werk je in een omgeving waar je als buitenaards wezen wordt behandeld als je de tips uit dit artikel ter harte neemt, probeer dan medestanders te vinden die je problemen herkennen en ook van de winstpunten willen profiteren. Zo sta je sterker en wordt je gedragsverandering eerder geaccepteerd. Schrik niet terug van reacties van collega's. Zeker als je al tijden met iemand samenwerkt, zal diegene zich aangevallen voelen als je op zijn mail reageert met 'wat verwacht je precies van mij en voor wanneer wil je een reactie hebben?' Pak, als je hier bang voor bent, de eerste keer de telefoon, loop langs, of stuur hem een kopie van dit artikel. Veel succes!

< kadertekst >

Over de auteur

In dit artikel zet auteur en analist Suzanne Franken uiteen wat de oorzaken zijn van ineffectief en inefficiënt werken. Franken is onder andere werkzaam op het terrein van functioneel beheer en informatiemanagement. Op basis van haar eigen ervaring, literatuur en gesprekken met collega's analyseert ze de grootste knelpunten uit het dagelijks werk en adviseert ze hoe de meeste winst valt te behalen. Trucs om slimmer te werken zijn onder andere afkomstig uit 'Upgrade your life' van Gina Trapani en 'Getting things done' van David Allen.