

MANAGER, MEDEWERKERS EN DRUKTE

→ Door: Fabia Hooykaas

db

In nummer 6/7 van het NTVW heb ik het met u gehad over 'nee' zeggen en over de medewerker die niet assertief is, het werk over zich heen laat komen en er uiteindelijk in verdrinkt. Tenminste als hij of zij niet tijdig maatregelen neemt. Maar niet alle medewerkers zijn hetzelfde. Houdt u er als manager rekening mee dat er ook zeer assertieve medewerkers zijn die prima voor zichzelf op kunnen komen en goed in staat zijn grenzen aan te geven.



Ik verplaats mij in de positie van de drukke medewerker en stap naar u als mijn manager toe met de mededeling:

'Ik heb veel te veel werk, ik kan het niet meer alleen aan en er moet een oplossing komen. Zo kan het echt niet meer verder'.

Het zou dan geweldig zijn als ik als manager zou kunnen zeggen: "goed, ga maar naar iemand op zoek om je te helpen". Maar de praktijk is helaas anders. Een manager beslist, terecht, op basis van cijfers. Dat houdt in dat u een aantal zaken moet kunnen aantonen. Hier bespreek ik een aantal van die zaken.

Containerbegrippen helder maken:

Ik heb te veel werk.

U moet dan aan kunnen tonen wat dat inhoudt, dat er teveel werk is. Dit kan alleen als u werkt met een goede planning waar alle afspraken in staan, dus ook werkafspraken zoals klussen, projecten, vast terugkerende werkzaamheden, e-mail, vergaderingen, voorbereidingstijd, reistijd, externe afspraken enz. Een compleet overzicht, dus, van tijd en werk, waaruit blijkt dat teveel werk is. Maak duidelijk om welk werk het gaat.

Ik heb reeds geruime tijd te veel werk.

U moet kunnen aantonen dat het werk zich sinds langere tijd ophoopt. Dat het geen momentopname is, maar een structureel probleem. Maak inzichtelijk hoe vaak er is overgewerkt, wat er steeds blijft liggen en wat er steeds prioriteit krijgt. Bekijk ook uw taakomschrijving en kijk wat er is bijgekomen en er eventueel aan werk is afgestoten. Zo maakt u werktaken inzichtelijk en laat u zien wat er wel en niet kan.

Ik heb een nieuwe collega nodig.

Doordat u goed naar uw werkzaamheden hebt gekeken, weet u precies wat voor werk er wacht op een nieuwe collega. U kunt duidelijk maken welk profiel en welke capaciteiten er verwacht worden van de nieuwe collega en welke taakomschrijving hij of zij krijgt. Daarnaast is het raadzaam om aan te geven op welke punten de inzet van de nieuwe collega zal leiden tot een verhoging van de resultaten van uw werk.

Belangrijk: Neem voordat u naar uw manager gaat eerst uw eigen functioneren onder de loep. Toon aan, dat tegelijk met de gestegen hoeveelheid werk ook de resultaten zijn gestegen. Lukt dat niet, dan is de conclusie misschien wel dat u meer doet, maar dat u waarschijnlijk niet efficiënt of effectief genoeg werkt. Die slag kunt u dan nog maken voordat u naar uw manager gaat.

Het spreekt voor zich dat u zelf zeer goed georganiseerd moet zijn, anders wordt het moeilijk om de bovenstaande vragen te beantwoorden. Eenmaal goed voorbereid, kunt u nu naar uw manager gaan en het probleem voorleggen en tegelijk een mogelijke oplossing aanbieden. De kans is dan groot dat uw aanvraag een eerlijke kans krijgt en niet zomaar van tafel wordt geargumenteed.

Is het niet mogelijk, om wat voor reden dan ook, om een nieuwe collega te verwelkomen, dan wordt het tijd voor een goed gesprek. U kunt dan samen met uw manager om de tafel gaan zitten en bespreken wat nog wel gebeurt en wat niet meer. U stelt dan samen de belangrijkste taken voor dat moment vast en bespreekt wat de mogelijke oplossingen voor de langere termijn zijn.