

## Triage; als je het ook met timemanagement niet trekt

### Waarom lijstjes niet werken en wat je er aan kunt doen

*Je mailbox en je agenda zijn per definitie te klein. Ze zijn nooit groot genoeg om te verwerken wat allemaal om je aandacht vraagt. Plannen, afspraken, taken, calamiteiten; er is meer dan je aankunt in je dag, week of jaar. Met goed timemanagement en slimme "lifestyling" kom je een heel eind. En met lijstjes; urgent, belangrijk, prioriteit; lijstjes waar geen einde aan komt. Er komt telkens weer meer bij dan je kunt wegstrepen. Hoe frustrerend is het om telkens weer je lijstjes niet afgewerkt te hebben?*

#### Voorsprong

Het moet gezegd: mensen met lijstjes hebben een voorsprong op mensen zonder lijstjes. Je zou ze de kost moeten geven, de managers en medewerkers die helemaal zónder structuur of overzicht hun werkzaamheden aangaan. Bewust of onbewust vermijden ze de confrontatie met de realiteit, de pijnlijke werkelijkheid dat het altijd teveel is. Hun werkdagen zijn altijd hectisch, om niet te zeggen chaotisch. Geef mij dan maar een professional met een prioriteitenlijst.

#### Lijstjes lastig

Toch kent het werken met lijstjes ook een paar valkuilen. Dat lijstjes harder aangroeien dan afgestreept raken noemde ik al. Heel demotiverend. En de rangschikking van prioriteiten wijzigt de hele tijd; elk lijstje is verouderd zodra het gemaakt is. Daarbij is het hanteren van lijstjes ook een goede manier om je aandacht te versnipperen. Voortdurend in je achterhoofd hebben wat er allemaal ook nog moet, gaat ten koste van wat je nu doet. In het hier en nu van flow en mindfulness bestaan geen lijstjes.

#### Triage helpt

Er is een wezenlijk andere manier van omgaan met alles wat zich bij je aanbiedt, nl. triage. Triage is het gedisciplineerd uitfilteren van dat wat nú je aandacht nodig heeft en het negeren van de rest. Met triage verdeel je alle vragen om je aandacht over een beperkt aantal

categorieën. Het simpelste systeem kent drie categorieën: 1="Nu", 2="Kan wachten" en 3="Niet". Veel andere categorieën zijn er niet of het moet zijn 4="Iemand anders".

#### Als je niets aan een lijstje hebt

Triage of triëren is de professionele werkwijze in omgevingen met veel onvoorspelbaarheid en hoge risico's. Met name in gezondheidszorg, bijvoorbeeld op afdelingen SEH (Spoedeisende Hulp) is triage vastgelegd in de werkwijze. Het begrip triage is ontstaan op de slagvelden van de Eerste Wereldoorlog, waar de veldhospitaal werden overweldigd door het aan bod van gewonden en waar artsen van minuut to minuut moesten kiezen tussen patiënten. In geval van calamiteiten heb je niets aan lijstjes. Je hebt slechts keuzes.

#### Harde keuzes

Het manco van prioriteitenlijstjes is dat ze geen échte keuzes bevatten. Sommige dingen moeten even wachten maar uiteindelijk komt alles aan bod (maken we onszelf wijs). Triage dwingt om wél echte keuzes te maken en kan daardoor hardvochtiger zijn: dit wel en dat niet. Op het slagveld ging het over mensenlevens; "te redden" of "verloren". In de praktijk van het werk kan het ook pijnlijk zijn. Klanten, medewerkers, met elke keuze stel je iemand teleur.

#### Triëren kun je leren

De keuzes die worden gemaakt bij binnenkomst op de spoedeisende hulp vereisen (naast de deskundigheid van de arts) criteria, protocollen, afspraken en oefening. Goede triage is ook een "lerend systeem", waarbij iedere volgende keuze weer beter onderbouwd is. Voor (individuele) managers en professionals geldt dat hetzelfde. Goede triage van je workload kent een aantal randvoorwaarden:

- Duidelijkheid van je focus (doelen en ijkpunten)
- Goed zicht op je sterkten en zwaktes

- Helder beeld van de kwaliteiten van anderen om je heen
- Vertrouwen op je beoordelingsvermogen (kansen en risico's)
- Sociale en emotionele intelligentie (het omgaan met eigen gevoelens en die van anderen)

Met name het laatste is een aandachtspunt voor technisch, medisch en andere hoog opgeleide specialisten. Echte keuzes in je werk hebben altijd impact op mensen, op hun behoeften, hun verwachtingen, hun zorgen. Kiezen is uiteindelijk teleurstellen en dat kan een wissel trekken op de relaties met mensen en op de eigen emotie. Maar in de strijd om aandacht die er gaande is, hebben we allemaal (naast lijstjes) meer triage nodig. Om te voorkomen dat de schier oneindige workload leidt tot permanente teleurstelling in onszelf.

Wim Aalbers  
Leert mensen Momentum maken

Dit artikel is geïnspireerd door "The Most Productive People Know Who to Ignore"  
@HarvardBiz