

Zelf (laten) doen!

Heb je peuters, of kinderen gehad/gekend in die leeftijd? Nichtjes, neefjes, buurmeisjes? Dan weet je dat peuters tussen de leeftijd van 2 en 4 jaar zich in een belangrijke ontwikkelingsfase bevinden waarin ze ontdekken dat ze een eigen persoon zijn met eigen wensen en behoeften. Deze ontdekking gaat vaak gepaard met de sterke wil om alles zelf te willen doen. Dat kost wat geduld (want als jij het doet gaat het sneller) maar ze kunnen behoorlijk volhardend zijn!

Er zijn verschillende redenen¹ waarom peuters alles zelf willen doen:

- Behoeftte aan onafhankelijkheid, laten zien dat je het zelf kan.
- Zelfvertrouwen, een gevoel van competentie.
- Exploratie, de nieuwsgierigheid om de wereld te verkennen.
- Imitatie, ze willen graag de vaardigheden en handelingen van de mensen om hen heen nabootsen.
- Daarna komt er een fase waarin het heel fijn is als andere mensen dingen voor je doen (en bij sommige mensen houdt die fase helaas nooit meer op).

Het afschuifstelsel

Die behoefte aan zelfvertrouwen en onafhankelijkheid is ook sterk bij zorgprofessionals. En toch wordt aan die behoefte getornd als je de digitale starter in je team bent.

Het afschuifstelsel gaat namelijk in werking. Zorgverleners zijn heel behulpzaam en zorgzaam en lossen de problemen voor minder vaardige collega's op. Ze nemen het toetsenbord met plezier over om de vastgelopen computer te herstellen van collega Hannie. Ze maken de notulen want Hannie vindt dat lastig. En aangezien Hannie altijd zo lang over de rapportage doet, is het prima als zij andere taken doet.

En krijgt Hannie de nieuwe applicatie om een intake te doen met een intuïtief digitaal formulier niet onder de knie? Dan is het team zelfs bereid om terug te gaan naar de papieren versie.

De effecten

Wordt Hannie daar gelukkig van? Nee. Uit onderzoek blijkt dat digitale starters weinig zelfvertrouwen hebben bij digitale taken, zich niet echt onderdeel van het team voelen, zich schamen en zich schuldig voelen als hun collega's extra tijd kwijt zijn door hun onhandigheid.

Ook oudere medewerkers (die van buiten nog wel lachen als ze boomer genoemd worden) worden gecompenseerd. En hoewel sommigen al intern gepensioneerd zijn en zich dit heerlijk aan laten leunen, vinden anderen het lastig. 'Doe ik er nog wel toe?'. 'Ben ik nog van waarde?'. 'Kan ik die digitalisering wel bijbenen, of word ik ingehaald op de digitale snelweg?'. Hannie voelt zich onzeker als haar collega over haar heen hangt om de technologie te bedienen of het kwijtgeraakte bestand te zoeken.

Maar laten we ook niet vergeten dat waar twee mensen bezig zijn met een taak, een van de twee iets leuks met cliënten had kunnen doen. Of de intake van een nieuw patiënt van de wachtlijst had kunnen oppakken. Tijdverlies, frustratie en verlies aan zelfvertrouwen alom.

Weigerachtig

Ik sprak een ambassadeur zorgtechnologie die in haar team een collega had die weigerde digitale taken te doen en technologie in te zetten. Het team moet dat compenseren (en protesteert al jaren), maar de leidinggevende zei volgens haar dat ze nog even 'vol moeten houden omdat Karin over twee jaar met pensioen gaat en dan is het probleem vanzelf opgelost'.

Ik snap dat we een arbeidsmarkttekort hebben, maar stelselmatig weigeren te doen wat inmiddels voor iedereen normaal is in de zorg? Pikken we dat? Blijkbaar wel.

Doorbreek die afschuifpatronen

Natuurlijk moeten we wel volop gebruik maken van ieders talenten. En moeten we geduld hebben met iemand die wel wil maar (nog) niet kan.

Ben je een afschuiver? Doe zelf wat je zelf moet doen en vraag hulp om je competenties te verbeteren. En geniet van de regie en de vrijheid die je dat oplevert, voor nu maar ook voor na je pensioen. We moeten immers langer doorwerken en technologie gaat niet meer weg. Ook na je 70e neem je deel aan de digitale wereld en wil je niet onthand zijn als je partner wegvalt. En niet te veel op je kinderen leunen.

Wordt er naar jou afgeschoven? Haal jezelf uit standje oplossen en zet je interne coach aan. Help de ander met je handen op de rug om de computeruitdagingen zelf aan te pakken. En de medicijndispenser zelf te installeren. Ja het kost op korte termijn meer tijd, maar het draagt bij aan de lange-termijnoplossing.

Laat de Hannies en de Karins (maar zeker ook de Henken!) het vooral zelf doen. Uiteindelijk wordt iedereen daar gelukkiger en productiever van. ■

Referentie



Suzanne Verheijden is strategisch innovatie-adviseur en ondernemer met BuroStrakZ.