

Haastige speed is zelden goed

Aan bovenstaand Nederlands spreekwoord zal minister De Boer ook gedacht hebben toen zij in haar nieuwjaarstoespraak de term 'onthaasting' gebruikte. Velen hebben er inmiddels commentaar op geleverd en inderdaad, voor wie dat wil, kan de aansporing van De Boer belachelijk worden gemaakt. Hoewel De Boer zich in eerste instantie richtte tot haar ambtenaren, is deze aansporing ook van toepassing op Defensie-medewerkers. Regelmatig horen redactieleden bij een verzoek tot het schrijven van een artikel, dat betrokkene het te druk heeft en dus geen tijd kan besteden aan schrijven. Ook een rondgang door de Haagse burelen levert als resultaat op dat er meer dan hard gewerkt wordt en dat er nauwelijks sprake is van leegloop. Of deze haast de besluitvorming ten goede komt, daar laat het al eerder genoemde spreekwoord weinig twijfel over bestaan.

Ambtenaren blijken niet de enigen te zijn die het druk hebben want het Centraal Planbureau stel-

de vorig jaar vast dat mensen tussen de twintig en vijftig jaar minder vrije tijd hebben dan in 1975. Meer mensen combineren nu twee of meer taken, zoals werk, huishouden en opleiding. Haast en tijdnoed vormen een serieus probleem. Het is derhalve van belang om stil te staan bij wat oorzaken van al die haast.

Waar komt de moderne tijdnoed vandaan? Wie zich deze vraag stelt, stuit op een paradox. De gebruikelijke taktiek om tijd te winnen, is te proberen dingen sneller te doen. Dat kan onder meer door tijdrovende activiteiten uit te besteden aan apparaten. Een wasmachine en een afwas-machine sparen per week uren tijd uit. Dankzij de magnetron en de diepvrieskist kunnen mensen in enkele minuten aan tafel, zonder te hoeven koken. De opkomst van de scanner in supermarkten zal de rijen voor de kassa's verkorten. De paradox is dat we het ondanks al deze 'tijdsparmachines' drukker hebben dan ooit. Blijkbaar blijven de uren en minuten die mensen uitsparen door hun taken met de hulp van machines te versnellen niet 'leeg'. We doen meer in dezelfde tijd. Er komen nieuwe activiteiten voor in de plaats en zo ontstaat, althans theoretisch, de vicieuze cirkel van de haast die leidt tot het gefragmenteerde onrustige bestaan dat De Boer heeft bekritiseerd.

Een andere oorzaak van de haast is de verregaande voortschrijding van de bereikbaarheid in de jaren negentig. Producten die daar toe bijdragen zijn het antwoordapparaat, de fax, e-mail, buzzer, semafoon, *voice mail*, *message watches* en andere communicatie-nieuwigheden. *Last but not least* is er de mobiele telefoon, naar gelieven te koppelen aan *notebook met faxmodem*. Het gevolg: totale bereikbaarheid, altijd, overal en meteen. Daarbij zorgen afslankingsoperaties en steeds snellere werkprocessen voor een toenemende werkdruk.

De communicatietechniek is uiteraard niet de oorzaak maar wel een belangrijke katalysator. Even uitblazen na een vergadering is er niet meer bij. In de auto kunnen nog wat mensen worden gebeld en op een parkeerplaats wordt nog snel een fax verstuurd of ontvangen. Alles kan meteen dus moet meteen. Zelfbeschermende uitvluchten als 'die brief zal vanmiddag wel komen' voldoen sinds de fax en e-mail niet meer. Niet meteen antwoorden betekent dat u een bericht niet belangrijk vindt, en omgekeerd. En wie wil zijn relaties op die manier schofferen.

Alles moet sneller, de agenda wordt nog voller dan ze toch al was en het lijstje 'nog te bellen' groeit en groeit. Echter, als je steeds bereikbaar wilt zijn dan verstoort dat het directe werk. En er is nog een groter gevaar. Een manager die zich permanent laat afleiden, komt aan overpeinzen niet meer toe. Al lang is het zo dat toekomstdenken belangrijk is, maar niet vandaag. Allerlei dingen die misschien minder belangrijk zijn maar snel af moeten gaan voor, zodat het nadenken over de toekomst aan het eind van de turbulente dag nog steeds onderaan staat. Niet de techniek zelf is schuldig, maar de organisatie en de managers die haar gebruiken. Communicatie-instrumenten kunnen een doel zijn of een middel. Als het een middel is, moet je leren en bepalen hoe je het gebruikt. Als een manager het middel fout inzet, dan heeft dat enorme consequenties voor de mensen onder hem. Uiteindelijk is de enige oplossing het doseren van de eigen bereik- en beschikbaarheid. Maar nog niet iedereen is daar even goed toe in staat. Wie niet in staat is om voor zichzelf een 'bereikbaarheidsbuffer' aan te brengen, valt ten prooi aan de bereikbaarheidswang.

De nieuwe communicatie- en informatietechnieken vragen om nieuwe afspraken, normen, regels en omgangsvormen. Er moeten afspraken gemaakt worden over wanneer een werknemer het recht heeft om te zeggen, nu zet ik dat ding af en ben ik niet meer bereikbaar. De informatietechnologie heeft niet alleen invloed op het hedendaagse leven maar ook op het operationele optreden. In verschillende artikelen hebben wij inmiddels kunnen lezen wat wij van de informatietechnologie aan ontwikkelingen mogen verwachten. Anderen hebben erop gewezen dat niet mag worden vergeten dat de mens zijn beperkingen heeft in het opnemen en verwerken van informatie. Veronachtzamen van die beperkingen zal gezien de hedendaagse tijdnoodgebatiematiek tot nadelige operationele gevolgen kunnen leiden.

Hoe een langzamere manier van leven eruit zou kunnen zien, valt af te leiden uit een Duits onderzoek aan het einde van de jaren tachtig onderzogenaaude 'tijd pioniers'. De tijd pioniers verzetten zich tegen de snelheidsnorm in de westerse cultuur en nemen afstand van de daarmee verbonden haast, gejaagdheid en nervositeit. Als alternatief ontwikkelen de tijd pioniers een levensstijl die niet langer alleen gebaseerd is op

materiële welvaart, maar ook op tijd welvaart. Tijd pioniers ruilen een deel van hun inkomen in om er tijd voor terug te krijgen, maar zonder dat ze van tevoren een bestemming voor de nieuwe vrije tijd hebben. Een verschijnsel dat zich in de jaren negentig ook steeds meer in Nederland voordoet. Hierbij moet wel een onderscheid gemaakt worden met mensen die in deeltijd gaan werken om bijvoorbeeld hun partner de gelegenheid te geven te gaan werken. Dat het tijdthema leeft, blijkt wel uit de vele reacties op de opmerkingen van minister De Boer. Het hoge levenstempo en de haast die daarmee voor velen gepaard gaat, vormen een kenmerk van onze maatschappij.

Of dit nu zo gezond is, valt te betwijfelen. Het aantal mensen dat wordt afgekeurd als gevolg van stress op het werk is het laatste jaar in West-Europa volgens *The International Forum for Organisational Health* met 20 procent toegenomen. Ook het ziekteverlof en de verzekeringsclaims wegens geestelijke overbelasting tijdens de arbeid zijn sterk gestegen.

Echter, op dit moment vormt snelheid en haast niet alleen een culturele maar ook een economische realiteit. Het snelle leven wordt geïdentificeerd met het goede leven. Een volle agenda verschaft status. Ondanks het feit dat veel militairen aangeven dat zij na een uitzending de betrekkelijkheid van de dagelijkse gebeurtenissen zijn gaan inzien, zijn er helaas maar weinigen die de tijd hebben genomen om anderen te laten delen in hun *Lessons Learned*. Zijn de meesten toch weer te snel gevangen van de tijd geworden? In de rappe afwisseling van activiteiten, gebeurtenissen en prikkels lijkt de tijd te vervluchtigen en glijden de uren en dagen steeds sneller voorbij. Zo bezien hebben de tijd pioniers dan ook het gelijk aan hun zijde. De beste manier om meer tijd over te houden is de dingen eerder langzamer dan sneller te willen doen. In de praktijk komt dat neer op keuzes maken en niet alles tegelijk te willen. Wie meer tijd wil hebben, moet eenvoudig meer tijd nemen. En net zoals de Nederlanders hebben de Chinezen daar ook een spreekwoord voor: 'Heeft u haast, ga dan zitten'.