

CZY WIELOZADANIOWOŚĆ SPRAWDZA SIĘ W APTECE?

TEKST: AGATA DOMAŃSKA / FOTO: SHUTTERSTOCK

WIELOZADANIOWOŚĆ, CZYLI MULTITASKING, BYŁ MODNY JAKO METODA PRACY W WIELU DZIEDZINACH ZAWODOWYCH. CZY NALEŻY GO STOSOWAĆ TAKŻE W PRAKTYCE APTECZNEJ?

Teoretycznie uważa się, że gdy robi się jedną rzecz (czynność) naraz, to robi się ją dobrze. Mimo to wielozadaniowość stała się swoistym wymogiem na wielu stanowiskach pracy. Żyjemy w czasach dynamicznych zmian, więc pracować również trzeba szybko. Multitasking wydawał się odpowiedzią na te właśnie potrzeby. Podkreślano, że dzięki temu pracujemy szybciej i efektywniej, jesteśmy w stanie wykonać więcej zadań w krótszym czasie – a to się przekłada na większą satysfakcję z pracy. Czy tak jest rzeczywiście, wyjaśnia nam Agnieszka Fudzińska, coach i psycholog, specjalizująca się w psychologii zarządzania i biznesu (więcej o naszej ekspertce na www.agnieszkafudzinska.pl).

Agata Domańska: Dlaczego tak nas uwodzi wielozadaniowość?
Agnieszka Fudzińska: Multitasking jest typowym dzieckiem



Agnieszka Fudzińska

nowoczesności. Wzorował się na nowych technologiach, zakładając, że człowiek poradzi sobie efektywnie z tym, co potrafią komputery: wykonywaniem wielu czynności naraz. W komputerze – czy teraz nawet w telefonie – można mieć otwartych kilka aplikacji i wszystkie doskonale „robią swoje”.

I człowiek też tak chce!

Zwłaszcza człowiek wychowany na nowych technologiach.

Ten sposób traktowania zajęć – a właściwie też ogólnie myślenia o świecie i życiu – jest typowy głównie dla ludzi młodych, tych z pokolenia Y. Oni są niecierpliwi, przyzwyczajeni do tego, że na nic nie trzeba czekać, chcą mieć wszystko teraz. Ich uwaga jest już tak ukształtowana, że kiedy

PRZEPROWADZONE BADAŃ DOWIODŁY, ŻE MULTITASKING JEST EFEKTYWNY DLA MNIJ NIŻ 10% POPULACJI.

pojawia się bodziec, to choćby byli nie wiem jak zajęci, reagują natychmiast, przerywają inne czynności i poświęcają uwagę temu bodźcowi.

Teoria mówi też, że dzięki multitaskingowi nie mamy czasu znużyć się tym, co robimy. Rzeczywiście, brakuje na to czasu, bo co chwilę robimy co innego. Wielozadaniowość daje poczucie, że osiągamy wiele celów w krótszym czasie. Poza tym pewien poziom wielozadaniowości wydaje się nam po prostu naturalny: przecież ciągle robimy dwie, trzy rzeczy naraz. Kiedy jemy z kimś posiłek i rozmawiamy (albo równolegle oglądamy telewizję), to już

jest wielozadaniowość. Są osoby, które dorzucają do tego jeszcze prasowanie czy pomoc dziecku w lekcjach...

Wygląda na to, że wielozadaniowość jest domeną kobiet.

To prawda, kobiety częściej zajmują się kilkoma rzeczami jednocześnie. Lepiej planują swoje działania i elastyczniej „przeskakują” z zadania do zadania. Jest to uwarunkowane kulturowo.

Czy rzeczywiście jesteśmy lepsze w multitaskingu?

Jesteśmy lepsze. Ale to tzw. szczęście w nieszczęściu, bo multitasking jest mocno prze-reklamowany. Generalnie ten sposób wypełniania obowiązków powoduje, że nasza efektywność maleje – tyle że u kobiet skuteczność spada o 69%,

podczas gdy mężczyźni tracą na efektywności z powodu multitaskingu nawet 77%. Wielozadaniowość tylko daje złudzenie, że robimy więcej w krótszym czasie. Tak naprawdę jest dokładnie odwrotnie.

Jak to możliwe?

Proszę sobie wyobrazić, że robi pani jedną rzecz i poświęca uwagę wyłącznie jej – założmy, że w godzinę wykona pani przykładowo 90% zadania. A jeśli będzie się pani zajmować w tym samym czasie dziesięcioma czynnościami, to każda z nich zostanie zrealizowana w jakimś określonym, ale niewielkim stopniu. Tak właśnie jest w wielozadaniowości, bo



przez ciągłe przełączanie uwagi mamy spore „straty energetyczne”. Badania dowiodły, że multitasking jest efektywny dla mniej niż 10% populacji. Tylko nieliczni mają tak podzielną uwagę, że potrafią nią zonglować bez tych strat energetycznych. Nazywa się ich supertaskerami.

Czy to da się wytrenować?

Można, ale pytanie, czy warto. Czasem koszty przewyższają zyski. Jednak najpierw trzeba zrozumieć, co się dzieje w ludzkim mózgu podczas multitaskingu.

Kiedy skupiamy uwagę, wysiła się ta część mózgu, która jest odpowiedzialna za ważniejsze myśli i sprawy, takie jak regulacja emocji, planowanie i organizacja. Mózg generuje wówczas wysokie zapotrzebowanie energetyczne, ale i tak w tym samym czasie może przetworzyć ograniczoną ilość informacji. To dlatego jesteśmy w stanie poświęcać uwagę maksymalnie siedmiu zagadnieniom jednocześnie. Maksymalnie! Są osoby, którym się to udaje na poziomie trzech lub czterech.

A kiedy zagadnienia stają się bardziej skomplikowane, ta liczba maleje?

Otóż to – im bardziej skomplikowane zadanie, tym mniej pozostaje miejsca na inne kwestie. Przy bardzo złożonych sprawach zdolność przetwarzania spada nawet do jednego. Przełączanie się z zagadnienia na zagadnienie wymaga koncentracji tej części mózgu: najpierw trzeba ją opróżnić z tego, co ją zajmowało do tej pory, potem opracować nowe wytyczne i dopiero skupić się na nowym projekcie. To trwa i jest naprawdę wyczerpujące.

Czyli im bardziej popadamy w wielozadaniowość, tym bardziej nas to męczy?

Dokładnie. Badania potwierdzają, że wielozadaniowcy częściej czują się po pracy zmęczeni. Wielozadaniowość powoduje, że jesteśmy przybici i przytłoczeni, podnosi się poziom kortyzolu i innych hormonów stresu – a to, na dłuższą metę, odbija się na zdrowiu.

Naprawdę tak nas to stresuje?

Do tego stopnia, że niektórzy badacze w eksperymentach psychologicznych, w których mierzy

się zachowanie w stresie, do jego wywołania używają właśnie multitasking. Co więcej, multitaskerzy mają niedobory koncentracji. Bo jeśli przewlekle dzielimy uwagę, staje się ona nawykowo fragmentaryczna. Pogarsza się więc mocno pamięć krótkotrwała. Kiedy podczas działania coś wytrąci nas z równowagi, nagle nie wiemy, gdzie byliśmy, co robiliśmy i co się stało. Tracimy więc czas na sprawdzenie, gdzie jesteśmy i co trzeba robić dalej.

Czyli mamy poczucie, że robimy dużo, ale efekty są mizerne?

A w dodatku, że tyle robimy, a jesteśmy w wiecznym niedoczasie... Rozpoczęliśmy kilka różnych spraw, ale żadna nie została zakończona. Multitasking sprawia, że popełniamy więcej błędów i potrzebujemy o połowę więcej czasu na wykonanie zadań, a nasza dzienna wydajność spada o jedną czwartą. Po wielu godzinach multitaskingu uwaga jest w takim stanie, jakbyśmy stracili kilka punktów IQ lub byli po nieprzespanej nocy! Osoby, które często zajmują się kilkoma rzeczami naraz, są bardziej podatne na rozproszenie, mają większą trudność z odfiltrowaniem bodźców, które mogą przeszkadzać. Zawsze ucierpi na efektywności jedna z wykonywanych czynności: kiedy jedziemy autem i odbierzemy telefon, to albo nie zapamiętamy wszystkiego z rozmowy, albo możemy spowodować zagrożenie na drodze.

Mówiła pani, że kobiety są w tym lepsze, a farmacja to mocno sfeminizowany zawód – może więc w aptece multitasking lepiej się udaje?

Kobiety są w tym nieco lepsze, ale wielozadaniowość bardziej im szkodzi, więc powinny jej unikać. Tymczasem w tygodniu panie spędzają na multitaskingu średnio 10 godzin więcej niż mężczyźni.

Dlaczego bardziej szkodzi on kobietom?

Ponieważ inaczej zarządzają one emocjami. Poczucie zagrożenia, które generuje multitasking, przeżywają bardziej niż mężczyźni i częściej go doświadczają. A to się odbija na ich ogólnym poczuciu szczęścia. Nie ma tego jeszcze w klasyfikacji chorób, ale w gabinetach lekarzy pacjenci coraz

POŁOŻMY TELEFON POZA ZASIĘGIEM NASZEGO WZROKU. POŚWIĘCENIE CIĄGŁEJ UWAGI SMARTFONOM BARDZO ROZPRASZA.

częściej skarżą się na chroniczne wyczerpanie. Nie ma się jednak co dziwić, skoro cały czas jesteśmy bodźcowani, zmuszamy nasze mózgi do ekwilibrystyki wokół wielu zdań. To nas mentalnie wyczerpuje.

Na szczęście w farmacji multitasking za bardzo się nie przyjają.

W tej profesji rzeczywiście mniej zagościł jako moda, ale farmaceuci też ulegają złudzeniu, że więcej robią, kiedy wykonują kilka rzeczy naraz.

Ale tu nie bardzo można robić kilka rzeczy naraz, bo trzeba być bardzo skupionym na chwili obecnej...

To teoria. A praktyka wygląda tak, że farmaceuta też może jednym uchem słuchać, co mówi pacjent, podczas gdy okiem skanuje receptę, którą pacjent mu podał. Albo szuka czegoś w komputerze, a jednocześnie zastanawia się, gdzie określony lek leży w magazynie. Może też ekspediować leki, myśląc o problemach, które zоставił w domu, czy obsługiwać swojego pacjenta, ale przysłuchiwać się sytuacji koleżanki przy okienku obok, bo ma np. jakiś problem, który do niego dociera. Jednak ma pani rację, w naszej branży powinno się unikać multitaskingu jak ognia

– już choćby dlatego, że z jego powodu rośnie ryzyko błędów – a tu na szali może leżeć ludzkie zdrowie. W farmacji multitasking to po prostu konieczność.

Monotasking jest lepszy?

Zdecydowanie tak. Skupienie wyłącznie na jednym zadaniu sprawia, że jesteśmy bardziej obecni. To daje nam lepszy kontakt z tym,

co robimy, i z samym sobą, sprawia, że mamy większą satysfakcję z pracy. Odkrywamy też w sobie wielkie pokłady cierpliwości dla działań, które uważamy za ważne. Starsze pokolenia są wytrenowane w multitaskingu i proszę zauważyć, jak drażni je multitaskingowe podejście młodego pokolenia – mówiliśmy o tym kiedyś, omawiając wielopokoleniową aptekę. Starsi uważają, że młodzi pracują „po łebkach”, kiedy „skaczą” z zadania na zadanie.

A czy są jakieś metody ćwiczenia się w monotaskingu?

Są. Jedną z nich jest np. takie położenie telefonu komórkowego, by był poza naszym zasięgiem i byśmy nie mogli nań zerkać od czasu do czasu. Ludzie bardzo dużo uwagi poświęcają swoim smartfonom, wciąż je kontrolują i sprawdzają. To bardzo rozprasza. Niech telefon leży kilka metrów dalej. Gdy ktoś zadzwoni czy napisze, to możemy do niego podejść, unikając pokusy zerkania.

Warto o czymś pamiętać?

Warto pamiętać o tym, że multitasking wkrada się podstępnie w czynności, które często wykonujemy nawykowo. Trzeba podczas wykonywania jednej czynności wyeliminować wszystkie

rozpraszacze – co oznacza, że jeśli w naszej aptece jest kilka okienek i wszystkie pracują pełną parą, powinniśmy tak regulować natężenie głosu, by słyszał nas pacjent – ale w miarę możliwości już nie koleżanka obok.

A podczas rozmowy z pacjentem?

Zawsze robimy jedną rzecz naraz. Jeśli pacjent nam podaje receptę, ale jednocześnie coś do nas mówi, bierzemy receptę, ale dłoń z nią kładziemy na biurku i słuchamy pacjenta – dopóki nie skończy. Dopiero wtedy podnosimy receptę do oczu i zaczynamy ją studiować.

A jeśli pacjent znów zacznie do nas mówić?

Możemy albo przerwać czytanie recepty, albo poprosić pacjenta o chwilę cierpliwości – bo chcemy przestudiować, co przepisał lekarz, a do tego potrzebujemy skupienia. Kiedy sprawdzamy w komputerze, czy leki z recepty są dostępne, lepiej jest je zapamiętać i pracować z komputerem bez zerkania na receptę. To się spokojnie uda, jeśli występują dwa lub trzy specyfiki.

A jeśli koleżanka nas o coś prosi?

Jest taka zasada: jeśli spełnienie tej prośby zajmie nam poniżej dwóch minut, robimy to od razu. Jeśli zajmie ponad dwie minuty, prosimy, by przyszła, kiedy skończymy. W ten sposób uwaga nie zdąży „odpłynąć” od zadania, a my nie stracimy z nim kontaktu.

A czy monotasking mówi coś o przerwach w pracy?

Oczywiście! Organizujemy sobie w ciągu dnia krótkie przerwy, robimy kawę czy herbatę i przez chwilę nie wykonujemy nic. Po prostu dajemy mózgowi odpocząć. Farmaceuta powinien w tym czasie móc podejść do okna i wyjrzeć hen, daleko, na czubki drzew czy anten na dachach – bo to przy okazji zrelaksuje zmęczone pracą oczy.

SZUKASZ CZEGOŚ WIĘCEJ DLA SWOJEJ APTEKI?



WYBIERZ



ZDROWY WYBÓR



Wzrost marży



Dodatkowe wynagrodzenie



Zarządzanie kategorią



Optimalizacja magazynu

Wykorzystanie nowych technologii



Materiały marketingowe



Efektywny merchandising



Darmowy pakiet szkoleń



Już dziś skontaktuj się ze swoim Doradcą Klienta PGF!