

Max Paradox

PROBLEM? WYLUZUJ. OGARNIESZ TO!

Seria poradników z przymrużeniem oka :)

Odkładam wszystkie sprawy urzędowe do ostatniego dnia

Jak ogarnąć dokumenty, telefony
i formularze bez przeprowadzki do lasu



Mamy problem. Ale spokojnie. Da się go rozwiązać
i jeszcze będzie z czego się pośmiać.

SPIS TREŚCI

INTRO	1
Rozdział 1 - Dlaczego trzyminutowa sprawa mieszka w głowie przez trzy tygodnie	8
Rozdział 2 - Nie potrzebujesz dnia na papiery	19
Rozdział 3 - Najgorsze jest to, czego jeszcze nie wiesz.....	30
Rozdział 4 - Segregator nie załatwi sprawy za ciebie.....	41
Rozdział 5 - „Zrobię to, jak będę miał więcej czasu” i inne legendy	53
Rozdział 6 - Wielka lista wszystkiego jest twoim wrogiem .	64
Rozdział 7 - Przestań załatwiać sprawy wyłącznie w swojej głowie	76
Rozdział 8 - Nie musisz wypełnić formularza jak człowiek roku.....	88
Rozdział 9 - Telefon, który urósł do rozmiarów operacji wojskowej.....	100
Rozdział 10 - Formularz gryzie głównie wtedy, gdy patrzysz na niego w całości	112
Rozdział 11 - Dokumenty mają mieć adres, nie legendę.....	126
Rozdział 12 - Załatw sprawę jednym przebiegiem, kiedy tylko możesz	139
Rozdział 13 - Zrób z urzędu procedurę, nie wydarzenie....	151
Rozdział 14 - Zbuduj system, który pamięta za ciebie	162
Rozdział 15 - A jeśli system się zatnie, ty nie musisz razem z nim	176

Rozdział 16 - Dzień, w którym nie masz siły być odpowiedzialnym człowiekiem.....	188
Rozdział 17 - Gdy sprawa zależy od kogoś, kto najwyraźniej mieszka poza zasięgiem.....	201
Rozdział 18 - Poznaj moment, w którym chaos zaczyna wracać	214
Rozdział 19 - Administracja ma być nudna. To świetna wiadomość	228
Rozdział 20 - Nie uciekaj do lasu. Masz już system.....	240

INTRO

Masz do załatwienia jedną sprawę urzędową. Nic dramatycznego. Trzeba znaleźć dokument, wypełnić formularz, wykonać jeden telefon i być może wysłać coś przez internet. Szacowany czas pracy: czterdzieści minut. Termin: za trzy tygodnie.

Idealnie.

Przez pierwsze dwa tygodnie i pięć dni nie robisz więc absolutnie nic.

Nie dlatego, że zapomniałeś. Pamiętasz doskonale. Sprawa mieszka w twojej głowie od chwili, gdy się pojawiła. Towarzyszy ci podczas śniadania, pracy, jazdy samochodem i wieczornego oglądania serialu. Co jakiś czas mózg uprzejmie przypomina: „Musimy ogarnąć ten formularz”.

Na co ty odpowiadasz:

„Tak. Jutro.”

To „jutro” jest niezwykle pracowitym człowiekiem.

W końcu nadchodzi dzień przed terminem. Nagle sprawa, która przez dwadzieścia dni była delikatnym szumem w tle, zmienia się w narodowy program ratunkowy. O 21:17 otwierasz stronę urzędu. O 21:23 odkrywasz, że potrzebujesz numeru dokumentu znajdującego się prawdopodobnie w segregatorze. Segregator znajduje się prawdopodobnie w szafie. W szafie znajduje się natomiast pięć innych segregatorów, gwarancja od tosteru kupionego w 2017 roku i instrukcja obsługi urządzenia, którego nie posiadasz od czasów, kiedy ludzie jeszcze nagrywali programy telewizyjne.

Rozpoczynają się wykopaliska.

O 21:41 znajdujesz właściwy dokument. O 21:46 formularz informuje cię, że sesja wygasła.

Państwo polskie właśnie sprawdziło twoją odporność psychiczną.

Zaczynasz od nowa. Tym razem dochodzisz do pola numer 14, które brzmi mniej więcej: „Czy wnioskodawca pozostaje osobą, o której mowa w art. 7 ust. 3 pkt 2 lit. b, z zastrzeżeniem ust. 5?”

Patrzysz na ekran.

Ekran patrzy na ciebie.

Żadne z was nie wie, co się dzieje.

Jeżeli ten scenariusz brzmi znajomo, prawdopodobnie nie masz problemu z „urzędami”. Masz problem z pewnym bardzo konkretnym zestawem zadań: niejasnych, nudnych, lekko stresujących i pozbawionych natychmiastowej nagrody. Dokumenty, telefony, formularze, reklamacje, wizyty, pisma, rejestracje, wypowiedzenia, przedłużenia, aktualizacje danych. Wszystko to ma jedną wspólną cechę: nie jest wystarczająco straszne, żeby zająć się tym natychmiast, ale jest wystarczająco nieprzyjemne, żeby skutecznie zepsuć ci trzy tygodnie.

To wyjątkowo kiepski interes.

Telefon do urzędu może trwać osiem minut. Ty potrafisz martwić się nim przez cztery dni. Formularz można wypełnić w pół godziny. Ty najpierw musisz przez godzinę przygotowywać się psychicznie, następnie zrobić kawę, sprawdzić pocztę, przeczytać coś zupełnie niezwiązanego ze sprawą i uznać, że o 18:42 „nie ma już sensu zaczynać”.

Urząd zamknięty.

Internet otwarty.

Ale duchowo dzień już stracony.

Odkładanie spraw administracyjnych rzadko wynika z tego, że jesteś niewiarygodnie leniwym człowiekiem, który marzy o życiu bez dokumentów, podatków i numerów referencyjnych. Gdyby chodziło tylko o lenistwo, nie wykonywałbyś również innych rzeczy. Tymczasem potrafisz pracować, robić zakupy, planować wakacje, oglądać przez czterdzieści minut porównania trzech prawie identycznych ekspresów do kawy i szczegółowo analizować, który hotel ma lepsze śniadania.

Energia istnieje.

Tylko na widok formularza przechodzi do podziemia.

Problem polega na tym, że zadania urzędowe często łączą kilka rzeczy, których mózg nie lubi jednocześnie. Nie wiesz dokładnie, ile zajmą. Nie masz pewności, czy posiadasz wszystkie potrzebne informacje. Możesz trafić na niezrozumiałe pytanie. Być może trzeba będzie zadzwonić do człowieka. Być może człowiek każe zadzwonić do innego człowieka. A tamten człowiek poinformuje cię, że „to nie u nas”.

I właśnie dlatego przed wykonaniem jednego telefonu potrafisz mentalnie przeżyć całą trylogię.

Największym błędem jest jednak przekonanie, że rozwiązaniem będzie „bardziej się zmobilizować”. Przez chwilę działa. Siadasz w niedzielę wieczorem i obiecujesz sobie, że od teraz będziesz człowiekiem administracyjnie odpowiedzialnym. Kupujesz segregator. Robisz folder „WAŻNE”. Tworzysz listę spraw.

Nawet używasz koloru czerwonego.

System wygląda imponująco.

Sprawa nadal niezafatwiona.

To dlatego, że nie potrzebujesz kolejnego systemu, którego obsługa stanie się nową sprawą do odkładania. Potrzebujesz prostszego sposobu przechodzenia od „muszę to zrobić” do „zrobione”, zanim twój mózg zdąży zbudować wokół zadania legendę, mitologię i trzy sezony serialu.

Ta książka jest właśnie o tym.

Nie nauczysz się tutaj kochać formularzy. Nie ma takiej potrzeby. Człowiek może przeżyć pełne, wartościowe życie bez uczucia ekscytacji na widok rubryki „miejsce urodzenia”. Nie zamierzam również przekonywać cię, że rozmowa z infolinią jest okazją do rozwoju osobistego. Czasem jest po prostu rozmową z infolinią. I już to jest wystarczająco ciężkie.

Chodzi o coś bardziej praktycznego: żeby sprawy administracyjne przestały zajmować w twojej głowie dziesięć razy więcej miejsca, niż zajmują w rzeczywistości.

Zacniemy więc od zrozumienia, dlaczego odkładasz właśnie takie zadania, nawet gdy doskonale wiesz, że przez zwlekanie będzie tylko gorzej. Potem usuniemy najbardziej popularne pułapki: czekanie na idealny moment, próby „ogarnięcia wszystkiego naraz”, tworzenie gigantycznych list oraz planowanie dnia urzędowego, który brzmi rozsądnie tylko do chwili, gdy naprawdę nadchodzi.

Bo oczywiście planujesz czasem taki dzień.

Sobota.

„Ogarniam papiery.”

Piękna idea.

O 11:30 właśnie czyścisz szufladę ze starymi kablami USB, ponieważ najwyraźniej to stało się nagle sprawą najwyższej wagi państwowej.

Później przejdziemy do konkretów: jak trzymać dokumenty, żeby dało się je znaleźć bez ekspedycji archeologicznej; jak przygotować się do telefonu, żeby nie odkładać go przez tydzień; jak rozbijać formularze na małe etapy; jak pilnować terminów bez sprawdzania ich pięć razy dziennie; jak radzić sobie ze sprawami, w których nie wiesz, od czego zacząć; oraz co zrobić, gdy urząd, firma albo system internetowy postanowi aktywnie nie współpracować.

Będzie również wersja minimum.

Bo nie każdy wtorek jest dniem, w którym masz siłę uporządkować całe życie administracyjne. Czasem maksimum dostępnej energii wystarcza na otwarcie pisma i przeczytanie pierwszego akapitu.

To też może być działanie.

Jeżeli wykonasz je właściwie.

Najważniejsza zmiana nie polega bowiem na tym, żeby od jutra stać się człowiekiem, który reaguje na każde pismo w ciągu czterech minut i trzyma akty urodzenia w ognioodpornej teczce opisanej zgodnie z normą ISO. Chodzi o stworzenie takiego sposobu działania, w którym rozpoczęcie sprawy jest łatwe, następny krok oczywisty, a termin nie musi stać nad tobą z siekierą, żebyś w końcu ruszył.

Nie będziemy przenosić się do lasu.

Tam też trzeba płacić podatki.

Poza tym prawdopodobnie potrzebowałbyś pozwolenia.

A to oznacza formularz.

Rozdział 1 - Dlaczego trzyminutowa sprawa mieszka w głowie przez trzy tygodnie

Dostajesz wiadomość: „Prosimy o uzupełnienie danych do 18 września”.

Czytasz ją.

Rozumiesz ją.

Wiesz mniej więcej, co trzeba zrobić.

I właśnie dlatego zamykasz wiadomość.

Nie ma przecież pożaru. Termin jest za trzy tygodnie. Dzisiaj masz pracę, zakupy, obiad, pranie, życie i jedną bardzo ważną rzecz do sprawdzenia w internecie, której znaczenie strategiczne poznałeś dopiero siedem sekund temu. Uzupełnienie danych może poczekać.

Po czterech dniach przypominasz sobie o wiadomości podczas mycia zębów.

„Muszę to zrobić.”

Po dziewięciu dniami podczas jazdy samochodem.

„Naprawdę muszę.”

Po czternastu dniami podczas oglądania filmu.

„Jutro już na pewno.”

Siedemnastego dnia widzisz termin w kalendarzu i zaczynasz odczuwać charakterystyczne ukłucie w brzuchu. Osiemnastego dnia sprawdzasz wiadomość jeszcze raz, żeby upewnić się, co dokładnie trzeba zrobić.

Nie robisz tego.

Po prostu upewniasz się, czego nadal nie zrobiłeś.

Dwudziestego dnia rozpoczyna się operacja.

To jeden z najbardziej absurdalnych mechanizmów odkładania spraw urzędowych: samo zadanie może być niewielkie, ale koszt psychiczny jego niewykonania rośnie codziennie. Formularz zajmujący piętnaście minut potrafi generować kilka godzin rozproszonego stresu. Telefon trwający siedem minut może przez tydzień pojawiać się w głowie przed snem. Dokument, którego wysłanie wymaga dwóch kliknięć, z czasem zaczyna wyglądać jak wyprawa wysokogórska.

Nie dlatego, że zadanie urosło.

Urosła jego reprezentacja w twojej głowie.

Mózg nie przechowuje sprawy jako: „wypełnić cztery pola i wysłać”. Przechowuje ją bardziej jak: „jest tam jakaś rzecz, trzeba coś znaleźć, może nie będę wiedział, może będzie problem, może trzeba zadzwonić, nie pamiętam hasła, lepiej nie dotykać”.

Bardzo profesjonalny system zarządzania projektami.

Kolumna pierwsza: DO ZROBIENIA.

Kolumna druga: NIE CHCĘ.

Kolumna trzecia: O BOŻE, TERMIN JUTRO.

Nie odkładasz czasu. Odkładasz dyskomfort

To ważne rozróżnienie, bo bez niego łatwo dojść do błędnego wniosku: „Muszę lepiej zarządzać czasem”.

Niekoniecznie.

Możesz mieć dwie wolne godziny i nadal nie zadzwonić do urzędu. Zamiast tego zrobisz porządek w kuchni, odpowiesz na pięć maili, których nikt pilnie nie potrzebuje, zamówisz

karmę dla kota i sprawdzisz, czy trzeba wymienić filtr w okapie.

Nagle jesteś niesamowicie produktywny.

Byle nie w tej jednej sprawie.

To dlatego, że wiele zadań administracyjnych ma wysoki koszt wejścia. Nie chodzi o czas wykonania, lecz o moment rozpoczęcia. Trzeba otworzyć dokument, przypomnieć sobie kontekst, znaleźć dane, zalogować się, zrozumieć instrukcję, być może przyznać przed sobą, że czegoś nie wiesz.

Mózg lubi zadania, których rezultat jest jasny.

„Włóż naczynia do zmywarki” brzmi dobrze.

Wiesz, gdzie są naczynia. Wiesz, gdzie jest zmywarka. Szanse, że zmywarka poprosi o „załącznik nr 4 zgodny ze wzorem określonym w rozporządzeniu”, są niewielkie.

„Załatw sprawę w urzędzie” brzmi natomiast jak wejście do mgły.

I dlatego im bardziej niejasne zadanie, tym większa skłonność, żeby je odsunąć.

Problem zaczyna się już w nazwie zadania

Spójrz na typową listę:

- urząd, - dokumenty, - ZUS, - ubezpieczenie, - samochód, - bank.

To nie są zadania.

To są działy gospodarki.

Jeżeli zapisujesz sobie „ogarnąć urząd”, mózg nie widzi czynności. Widzi ogromną, szarą instytucję z automatem wydającym numerki i krzesłami, które prawdopodobnie zostały zaprojektowane jako kara administracyjna.