

Het belang van blijven oefenen

Er wordt nogal wat gevraagd van directe zorgverleners. Zij worden geacht zich bewust te zijn van de kwetsbare positie van de klant, van de werkelijke vragen die hij stelt en mag stellen op basis van z'n indicatie, van de vaak pijnlijke invloed die de (krapper wordende) kaders van de zorgfinanciering met zich meebrengen, van de invloed daarvan op hun eigen beleving en hun communicatie met de klant. En ze worden geacht de emoties die dat bewustzijn met zich mee brengt op een professionele manier te hanteren in de relatie met klanten. Zijn ze daartoe in staat? Zijn ze daarvoor opgeleid? Worden zij daar adequaat bij ondersteund?

10.000 uren

De zorgsector staat bol van cursussen, trainingen, opleidingen, coachingstrajecten en andere deskundigheidsbevorderende activiteiten. Niet altijd dragen die activiteiten bij het beoogde bewustzijn, aan de beoogde handelingsvaardigheid. Soms leiden ze er zelfs behoorlijk van af, lijken het eerder schijnbewegingen dan activiteiten die de kern raken. Tevens bestaat de neiging om het steeds weer over een andere boeg te gooien, waarmee de kern van de zaak niet centraal blijft staan. Wat is die kern van de zaak dan? Volgens ons is dat het aangaan van een echte dialoog met de klant. Dat vraagt om een scherp bewustzijn over de positie en de emoties van de ander. En over je eigen positie en emoties. Het vraagt ook om kritische reflectie op houding en gedrag. Wordt er 'met elkaar' gepraat of vooral 'tegen elkaar'? Ziet de zorgverlener de klant als z'n belangrijkste samenwerkingspartner?

Met alleen het verwerven van kennis ontstaat zo'n echte dialoog niet. En ook niet door het aanleren van allerlei handelingsvaardigheden. Het begint bij bewustzijn, bij ervaren, bij het toelaten van emoties die ervaringen oproepen. En dan onderzoeken hoe je daar het beste mee om kunt gaan. Dat is een lang proces.

**Oefenen, oefenen, oefenen....en blijven oefenen.
Om het gewenst topniveau te behalen en te behouden.**

Zorg- en dienstverlening is eigenlijk een vorm van topsport. Je moet er immers zeer fit voor zijn, continue presteren en er wordt een hoge kwaliteit van je verwacht. Elke

topsporter kan je vertellen dat het hoge prestatieniveau alleen bereikt kan worden door te oefenen. Heel veel te oefenen. Vaak 10.000 uren of meer. Om het gewenste niveau te behalen en om het ook te behouden. Want juist als je eenmaal op zo'n professioneel niveau zit, wordt veel blijven oefenen essentieel.

Oefenen, oefenen, oefenen.....

Ons advies aan de zorgsector is dus eigenlijk heel simpel: ga de confrontatie aan. Niet even, maar doorlopend. Door te oefenen. Door veel te oefenen. Door te blijven oefenen met het aangaan van een echte dialoog met klanten als werkelijk gelijkwaardige gesprekspartner. En door structureel kritisch te blijven reflecteren op opgedane ervaringen en belevingen. Zoek naar manieren om de effecten van dat oefenen om te zetten in concreet gedrag. Bijvoorbeeld door een gedragskompas op te stellen, een richtlijn voor het dagelijks handelen en communiceren. Want hoe we het ook wenden of keren: de kwaliteit van zorg en dienstverlening wordt vooral bepaald door het concrete gedrag van een ieder die bij die zorg- en dienstverlening is betrokken.

Gepubliceerd in SPOTlight, najaar 2011.