

Je bent je eigen instrument

De JP is een waardengestuurde organisatie. Dat betekent dat we met elkaar werken vanuit de waarden aanspreekbaarheid, eigenaarschap, leervermogen, professionaliteit, transparantie en vertrouwen. Deze waarden verbinden ons met elkaar. Betrokkenheid en bevlogenheid zijn daarbij onmisbaar. De ondersteuning die we geven is gericht op continuïteit. En daarbij is het essentieel om te weten wie iemand is, wat zijn of haar verhaal is en wat die persoon nodig heeft. Dat geldt voor de mensen die ondersteuning krijgen en zeker ook voor medewerkers. Daar passen woorden als diversiteit, eigenheid, flexibiliteit en maatwerk bij.

Diversiteit van medewerkers uit zich op allerlei verschillende manieren: mensen van alle leeftijden, met veel of weinig levenservaring, met verschillende opleidingsniveaus,

achtergronden en interesses. Werken bij een waardengestuurde organisatie moet bij je passen. Hebben mensen niet de juiste vooropleiding? Dan is dat niet direct reden om het gesprek niet aan te gaan. Want persoonlijke ontwikkeling en blijven leren staan bij de JP voorop. Een belangrijke voorwaarde is dat je je als medewerker open durft te stellen voor de ander en daarin kwetsbaar durft te zijn. Zo kom je met elkaar in gesprek, deel je dilemma's en leer je van en met elkaar. Je neemt jezelf namelijk altijd mee, je bent je eigen instrument.

Er zijn nog veel meer variabelen: uiteraard de persoon die ondersteuning krijgt, de vragen die hij of zij stelt en de ontwikkelingen in de maatschappij. Geen mens is gelijk en geen vraag is hetzelfde. Sterker nog, mensen en vragen kunnen in de loop van de tijd veranderen. Er is dus sprake van dynamiek, iets staat nooit vast. Dat maakt dat professionals de ruimte moeten krijgen om zelf te kunnen handelen. En zelf beslissingen te mogen nemen met als basis hun eigen

professionaliteit. Die ruimte om te regelen is binnen de JP van groot belang.

Dat zijn allemaal mooie woorden, zul je denken, en we zien in de praktijk dat het werkt, maar hoe komt dat nou? Wat ligt eronder? Met dat soort vragen in het achterhoofd raakt Ruud Klarenbeek in 2014 in gesprek met Linda Rothman. Linda heeft een aantal jaar als locatiecoördinator bij de JP gewerkt en staat dan op het punt om een promotieonderzoek te starten naar de kwaliteiten van medewerkers in de zorg. Dit onderwerp interesseert haar. Zo zag ze bijvoorbeeld jongeren die vastliepen in de jeugdzorg. Mensen met een soortelijke vraag hadden bij de JP, met wat ondersteuning, een eigen appartement en functioneerden prima, zij het met de bij het leven horende hobbels en bobbel. Het verschil? De medewerkers die hen ondersteunen en de manier waarop dit georganiseerd is.

Ruud en Linda bundelen hun krachten. Ruud wil met het onderzoek zichtbaar maken wat de JP doet en leren of dat nog beter

kan, een wetenschappelijke onderbouwing waarom de werkwijze van de JP verschil maakt. Linda wil laten zien hoe de JP meer mensgericht werkt door minder vanuit het systeem te organiseren en door meer ruimte te geven aan professionals. Op die manier hoopt ze een maatschappelijke bijdrage te kunnen leveren aan het vergroten van mensgerichte ondersteuning, waarbij vraag en ondersteuning op elkaar aansluiten. De onderzoeksvraag wordt: welke factoren in een organisatie zorgen ervoor dat professionals cliëntgericht kunnen werken in een omgeving waar betrokkenen om de organisatie heen uiteenlopende eisen stellen?

In het kader van haar promotieonderzoek voert Linda gesprekken met betrokken en bevlogen medewerkers. Ze vertellen haar wat hen helpt om anderen tot bloei te laten komen en wat juist belemmerend werkt in dat proces. Deze medewerkers zijn oprecht betrokken en hebben hart voor de mensen die ze ondersteunen. Ze hebben eigen kwaliteiten, ervaringen en achtergronden die ze inzetten in

hun werk en krijgen daar de ruimte voor. Daar profiteren zijzelf van, maar zeker ook cliënten en collega's. Het zijn waardevolle gesprekken die gaan over werken vanuit je hart en ziel, menszijn en je kwetsbaar durven opstellen.

Dan komt Linda op een punt dat ze deze gesprekken – met al die gevoelens, emoties en nuances – moet vertalen naar een theoretisch wetenschappelijk model, zodat haar onderzoek voldoet aan de wetenschappelijke standaarden. En dan begint het te schuren ... Het antwoord op de vraag hoe je een organisatie zo inricht dat de professional cliëntgericht kan werken, is moeilijk in woorden of modellen te vatten. Het is een samenhangend geheel: medewerkers krijgen de ruimte om te doen wat nodig is en worden daarbij gesteund door collega's en coördinatoren. Het gaat over de mogelijkheden om jezelf verder te ontwikkelen door opleiding en training, over een visie die als een rode draad door de hele organisatie loopt en is ingebed in het dagelijkse werk. Er wordt binnen de context

van dát moment gekeken naar wat er nodig is en hoe dat te organiseren valt. En daarbij wordt de omgeving, denk aan verwanten, gemeenten, zorgkantoren, meegenomen. Zo beïnvloeden medewerkers de omgeving waar ze zelf deel van uitmaken. Daarin heeft elke medewerker een eigen kompas en onderweg naar de juiste richting in de ondersteuning van mensen zoekt het wijzertje al wiebelend zijn weg. Krijgt iemand de ruimte om even te ‘wiebelen’? Het blijkt dat medewerkers die cliëntgericht werken regelmatig even blijven wiebelen, wachten, zoeken en kijken. Door het ‘niet weten’ te kunnen verdragen, komt er ruimte voor onverwachte oplossingen.

Uiteindelijk komt Linda door haar onderzoek in conflict met zichzelf. Door de wetenschappelijke eisen moet ze de mens uit de verhalen halen. En dat gaat niet. Want als organisaties willen dat professionals cliënten beter ondersteunen, moeten ze juist zichzelf meenemen, ze zijn immers hun eigen instrument! Na lang wikken en wegen besluit Linda het onderzoek waar ze al vijf jaar aan

werkt te stoppen. Ze zet liever haar eigen promotieonderzoek aan de kant, dan de ziel uit haar werk te halen. Want je kunt jezelf niet loskoppelen van de ondersteuning die je biedt, je kunt jezelf niet thuislaten in je werk. En dus is er nog maar één besluit mogelijk: stoppen. Soms zeg je met iets niet doen ook iets.