Dag 1 in New York – 20 mei 2012: GOAL SETTING

Zondag 20 mei – New York City. Samen met de andere consortium leden van het onderzoek van SIA Raak Internationaal 'Nurse managers daily work: in search for succesful repertoires.' van Pieterbas Lalleman (Hogeschool Utrecht) zijn we afgereisd naar de Verenigde Staten, New York City. Op de eerste dag van het programma startten we met het vasttellen van het doel van de reis.

Diversiteit

Wat willen we uit de reis halen? Waren kijken we naar uit? Waar zien we tegenop? Middels een paar simpele vragen stelde iedereen zich voor en werden de verwachtingen van de verschillende deelnemers helder. Het scala aan verwachtingen was divers. Net als de achtergrond van de aanwezigen. Niet alleen verpleegkundige afdelingsleiders van het Onze Lieve Vrouwe Gasthuis (OLVG) en Ziekenhuis Gelderse Vallei (ZGV) zijn namelijk mee op de reis. Maar ook een HR-manager, concernstaf, verpleegkundige, studenten, professor verplegingswetenschap, professor in management, Pieterbas zelf en ikzelf namens V&VN. We stellen vast dat iedereen wil absorberen, vergelijken, leren en reflecteren op het eigen werk.

Doel

Het doel van de reis is drieledig:

1. Beschrijving van succesvolle repertoires van verpleegkundige afdelingsleiders
2. Herkenning/Erkenning van veld of casus specifieke structuren voor succesvolle repertoires van verpleegkundige afdelingsleiders
3. Gedeeld beeld creëren van de patronen en thema's overstijgend aan de casussen als input voor een model van verpleegkundig leiderschap

Doorman

De zoektocht naar vergelijkingen, patronen en thema's start al bij binnenkomst bij Aster Place. We worden ontvangen door een 'doorman'. Een man van eind 70, werkend met een glimlach op zijn gezicht. Alsof hij uit een film is geplukt, hoor ik om me heen. Stuntelend verlaat hij zijn post om de liften aan de praat te krijgen, maar ze werken niet mee. Later hoor ik dat hij het liefst even zelf in de lift was gaan staan, wat wilde 'klooien' met de knoppen, maar dit mocht hij niet doen. Volgens zijn script moest hij bij zijn post blijven. Want wat als iemand ziet dat hij niet bij zijn post is? Daarop volgend trapt Pieterbas de bijeenkomst af met: "*Verfraaiing van de werkelijkheid hoort bij de Verenigde Staten. Men leeft een script.*"

Script

Het script lijkt in veel opzichten ridicuul. Toch zitten er elementen in die zo leerzaam zijn. Het schept duidelijkheid. Iedereen weet wat het doel is van de context, het kader, de organisatie waarbinnen men werkt. Iedereen weet wat zij bijdragen aan het doel. Men weet wat van hen wordt verwacht. Anderen weten wat zij van hen kunnen verwachten. Men weet waar men verantwoordelijk voor is. En anderen weten waarop zij hen aan kunnen spreken. In wezen creëert het script een basissynergie.

Dubbele sandwich

De week start met de vragen die we hebben. Vragen over hoe maak je nu het verschil als direct leidinggevende? Voor je team? Voor je organisatie? Wat heb je nodig om het leiderschap te kunnen nemen? Het beeld bestaat onder de aanwezigen dat de verpleegkundige afdelingsleiders in een sandwich zitten tussen het management en het team. Het is zelfs een dubbele sandwich, tussen artsen en patiënten. Als een kneedgum wordt van alle kanten aan hen getrokken. Wat kan je doen om te zorgen dat de kneedgum niet uiteen valt? Dat je niet een kneedgum bent, maar zelf een koers uit zet?

Vakinhoudelijk leiderschap

Naast het leiderschap van de afdelingsleiders zelf, nemen we nog meer vragen mee. Hoe kan je als leidinggevende het leiderschap aan de verpleegkundigen geven? Hoe kom je tot de cultuuromslag waarin verpleegkundigen willen weten wat de resultaten zijn van hun eigen handelen? Dat zij verantwoordelijkheid willen nemen voor de resultaten die zij behalen bij de patiënt? Dat zij 'in the lead' komen als het om hun resultaten gaat? Zijn er structuren die helpen bij het verandermanagement waar je als afdelingsleider op dat moment mee bezig bent?

Journey

Deze week hopen we met de groep zoveel mogelijk antwoorden te vinden op deze vragen. En niet alleen in deze week. Ook na afloop van de reis zullen we nog vaak de materie moeten 'herkauwen' zoals Karin de Haan het noemt. Misschien kunnen wij ook komen tot een script. Passend bij de Nederlandse context. Het is wel duidelijk dat we gestart zijn aan een 'journey'. Een journey die we samen door zullen maken. Hopelijk vinden we op het eind van onze journey een antwoord op de vele vragen.

Brigitte de Brouwer, MSc., PhD. Student
Adviseur Excellente Zorg, V&VN