

Goede zorg, een goed leven en het goede gesprek daarover

Vilans KICK-protocollendag
Jaarbeurs, Utrecht



datum 14 juni 2019

door Henk Nies

Goede zorg en goed leven

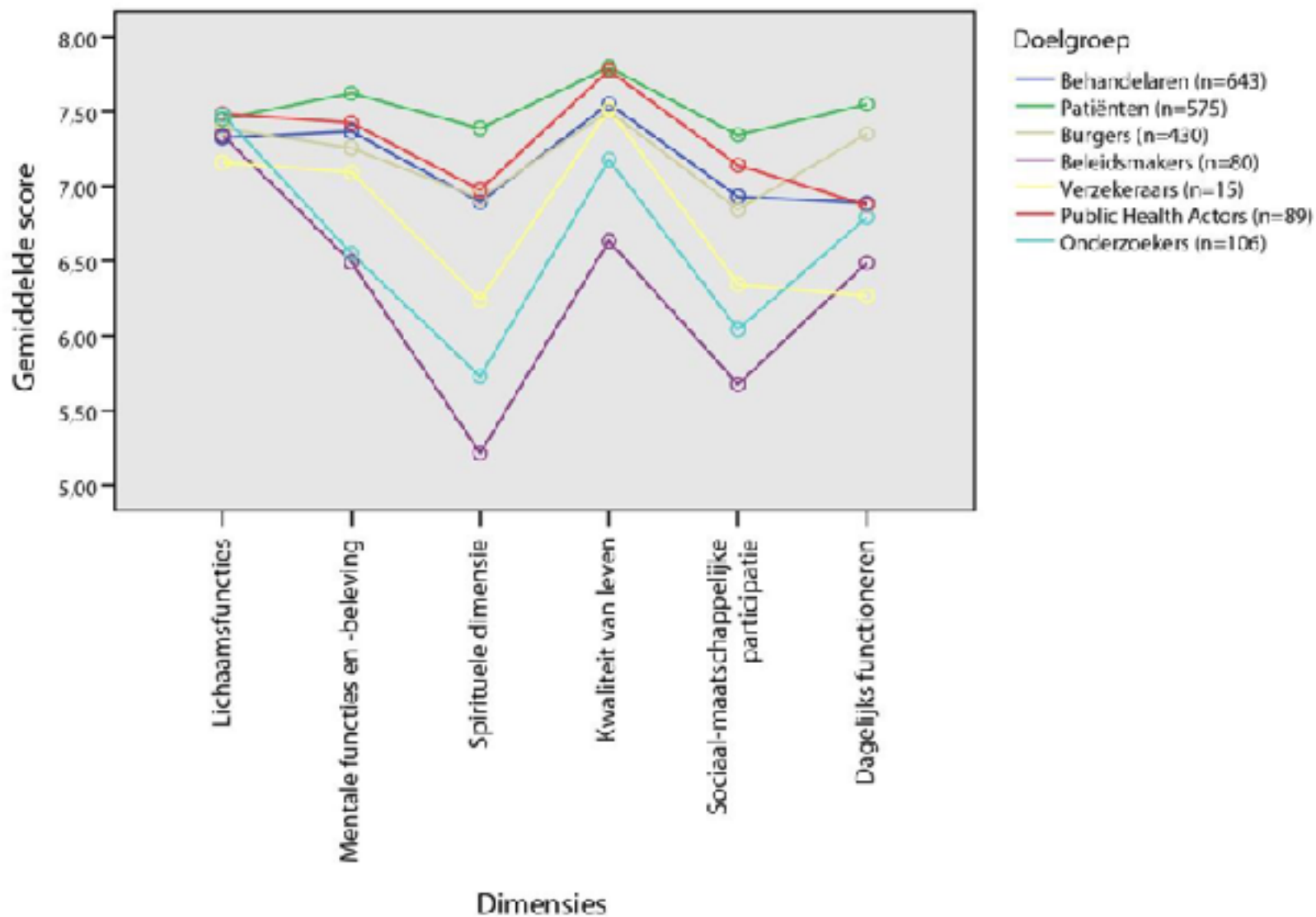


Het goede leven als ijkpunt voor kwaliteit

- Het goede leven is niet objectief maar normatief, heeft te maken met waarden
- Autonomie, in verbinding staan met anderen en betekenisvol bezig zijn ofwel: eigen regie, sociale activiteiten en relaties, en persoonlijke zingeving
- ‘Hiermee kan *ik* vooruit, dit helpt *mij* om te zijn zoals ik er voor mezelf, voor mijn dierbaren en voor mijn medeburgers wil zijn’ (Andries Baart, 2018).
- Tijd en context gebonden (perspectieve, belangen)



Gemiddelde score per dimensie voor de verschillende doelgroepen



Kwaliteit (zie: Andries Baart, 2016; 2018)

- Niet stabiel, maar dynamisch
- Geen eigenschap, maar een betekenis
- Niet op zich zelf goed of fout
- Relationeel handelen → trekt identiteit van zorgontvanger en zorgverlener in het zorgproces



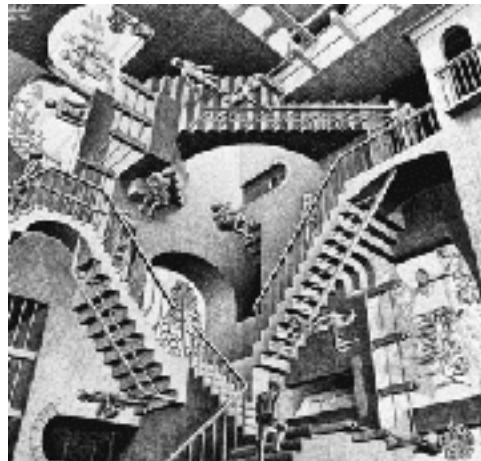
Nieuwe kwaliteitskaders en kwaliteitsdenken

- Van verantwoord en naar samen leren en verbeteren
- Van verantwoording naar verantwoordelijkheid
- Van taakgericht naar bewuste afwegingen
- Van besturen naar faciliteren
- Van verticaal naar horizontaal verantwoord
- Minder reguleren, inspecteren en accrediteren, meer eigen en meer gedeelde verantwoordelijkheid
- Normatief: persoonlijk, tussen mensen, veelvormig en voor een deel objectiveerbaar en collectief; niet het gemiddelde



Goed bedacht, maar lastig!

- Wanneer doe ik het goed?
- Kaders en richtlijnen naar de geest hanteren
- Tijd er voor vrij maken
- Dialoog met?
- Wie bepaalt wanneer het goed is?
- Wanneer heb je het goede gesprek? Je verstaat elkaar niet zomaar!



Het goede gesprek, MIP-G theorie

Motivated information processing in group judgment and decision making (De Dreu et al., 2008).

Voor elkaars of voor eigen belangen zijn?



- Hoe wegen mensen hun belangen: voor henzelf of voor het sociale?

Elkaar kunnen en willen begrijpen?



- Begrijpen de mensen de situatie of kwestie?

Wat helpt in een goed gesprek

Voor elkaars belangen

- Aangename persoonlijkheid
- Vertrouwen
- Vroegere en toekomstige relaties
- Beloning
- Opdracht derden/externe druk
- De situatie een betekenis geven

Kunnen en willen begrijpen

- Behoeftte aan begrip (+)
- Behoeftte om af te sluiten (-)
- Vermoeidheid (-)
- Tijdsdruk (-)
- Verantwoordelijkheid voor proces (+)

Wanneer gaat het gesprek goed?

Goed begrijpen

Eigen belang/goed begrijpen
Argumenteren, overtuigen
Teleurstelling
Bedrog, smoezen
Ideeën van anderen negeren
Onafhankelijkheid

Gedeeld belang/ goed begrip
Problemen oplossen
Informatie delen
Gezamenlijke argumentatie
Aandacht voor ideeën van anderen

Eigen
belang

Gedeeld
belang

Eigen belang/slecht begrijpen
Er omheen lopen
Geen acties
Patstelling
Geen besluiten
Ideeën van anderen negeren

Gedeeld belang/slecht
begrijpen
Harmonie bewaren
Druk op afwijkende
opvattingen/gedrag
Gemakkelijke compromissen

Slecht begrijpen

10 Tips

1. Stel de vraag: wie is verantwoordelijk voor de uitkomsten?
2. Kies een rustige en veilige omgeving met weinig tijdsdruk
3. Ga niet te snel discussiëren; kijk eerst naar de overeenkomsten
4. Vraag iedereen om positief kritisch te zijn; ‘zien we het goed?’
5. Bespreek hoe je elkaar in de toekomst nodig hebt
6. Ga na wat voor iedereen van belang is; niemand hoeft zichzelf weg te cijferen
7. Waardeer de verschillen
8. Spreek over ‘we’ en waardeer ieders inbreng en mogelijkheden: ‘denk eens even mee’
9. Wie blijft er stil en vraag daarnaar
10. Kies soms andere vormen, filmpjes, brieven etc

Dank voor jullie aandacht!

Henk Nies

+31 30 7892308

h.nies@vilans.nl

www.vilans.nl

h.l.g.r.nies@vu.nl

