

Bijlage 6 Meerstemmige persoonlijke reflecties op de inspiratiedialogen tussen de HRM-medewerkers zorgmedewerkers naar aanleiding van de verhalen van de zorgmedewerkers over het dagelijks werk in de ouderenzorg

Deze bijlage bevat de resterende teksten van de tenor (de persoonlijke reflecties van de onderzoeker) van het motet 'Een meerstemmig HRM-praktijk' (Hoofdstuk 6). Het betreft hier met name de teksten die betrekking hebben op persoonlijke reflecties van de onderzoeker op de inspiratiedialogen tussen de HRM-medewerkers naar aanleiding van de verhalen van de zorgmedewerkers over het dagelijks werk in de ouderenzorg.

De persoonlijke reflecties op de wijze waarop de HRM-medewerkers de verhalen van de zorgmedewerkers aan elkaar doorvertelden, klinken als volgt:

De stem...

...van de verrassing: Het valt me op dat de HRM-medewerkers het vaakst voor een mooi-moment-verhaal kiezen. Ik had eigenlijk verwacht dat ze vooral zouden kiezen voor het-beste-uit-jezelf-verhalen. Ze zijn blijkaar toch op zoek naar de positieve aspecten van het werk in de ouderenzorg, ook al lijkt het alsof ze er juist moeite mee hebben om positief naar de zorgmedewerker te kijken, zoals uit het vervolg blijkt.

...die het met de HRM-medewerkers eens is: Mijns inziens wordt het grootste deel van de verhalen van de zorgmedewerkers door de HRM-medewerkers in overeenstemming met het oorspronkelijke verhaal doorverteld.

...van de kritiek: Volgens mij geven de HRM-medewerkers in sommige hervertellingen echter een vertekend beeld van het oorspronkelijke verhaal van de zorgmedewerker. Op de eerste plaats geven sommige hervertellingen mijns inziens een oppervlakkiger beeld weer van de zorgmedewerkers dan het oorspronkelijke verhaal en doen ze onrecht aan de diepgang van de emoties van de zorgmedewerkers in relatie tot hun werk in de zorg, de complexiteit van hun motivatie om van het zorgen voor anderen je beroep te maken en de motivatie om het werk goed te doen. Zo komt in de hervertelling van het klaagverhaal het verdriet en medelijden dat Brenda voelt als ze niet bij machte blijkt te zijn om de wens van een terminale cliënt te vervullen, nauwelijks naar voren. In de hervertelling van het verhaal van Dineke over wat ze nodig heeft om in werk het beste uit zichzelf te halen, komt de link die Dineke zelf in het oorspronkelijke verhaal legt tussen het beroepsmatig zorgen en de zorgtaken die ze in haar privéleven heeft, niet aan der orde. Ten slotte wordt in de hervertelling van het klaagverhaal van Marcela haar streven naar professionaliteit, dat ze in het oorspronkelijke verhaal zelf steeds herhaalde, geduid als schuldgevoel.

Vervolgens zetten sommige verhalen mijns inziens een afhankelijker beeld van de zorgmedewerkers neer dan uit de oorspronkelijke verhalen spreekt. Zo zoekt Anja in de hervertelling van de HRM-medewerkers vooral steun bij haar collega's, terwijl ze zich in haar eigen verhaal vooral laat zien dat ze van hen wil leren, uitgedaagd en geïnspireerd wil worden.

Een derde type vertekening houdt in dat in de hervertelling door de HRM-medewerkers elementen over het hoofd worden gezien die naar mijn oordeel juist veel inzicht verschaffen in de dynamiek van het dagelijks werk in de zorg. Zo komt in de hervertelling van Gea's verhaal over wat ze nodig heeft om het beste uit zichzelf te halen, niet naar voren dat er door de collega's veel geroddeld wordt en hoe ze haar best moet doen om privéproblemen thuis te laten.

Op de vierde plaats kom ik in sommige hervertellingen een woordkeuze tegen die de oprechte intenties van het oorspronkelijke verhaal mijns inziens onrecht aandoet. Zo worden in de hervertelling van het verhaal van Jette over een mooi moment in het dagelijks werk, haar uitgebreide beschrijving van hoe ze haar best heeft gedaan om een ongemak voor een cliënt op te lossen, door een HRM-medewerker afgedaan met “na wat gerommel”. In de hervertelling van het klaagverhaal van Dineke over het gebrek aan gekwalificeerd personeel op de afdeling legt een HRM-medewerker Dineke in de mond dat ze haar lager gekwalificeerde collega’s “die dombo’s” noemt. De toon van Marcela’s klaagverhaal over situaties waarin ze niet de kwaliteit van zorg kan geven die haar zelf voor ogen staat, wordt door een HRM-medewerker meteen gezet door de hervertelling te beginnen met “moppermoppermopper”. Ten slotte wordt Jette in de hervertelling van haar klaagverhaal in de mond gelegd dat ze zich onrespectvol uitlaat over een diëtiste, terwijl ze in haar eigen verhaal juist haar oordeel uitstelt en het gesprek opzoekt. Vervolgens zien sommige HRM-medewerkers een oorzaak-gevolgrelatie die de oorzaak van een onwenselijke situatie mijns inziens onterecht bij de zorgmedewerkers neerlegt. Als Jette bijvoorbeeld in haar klaagverhaal beschrijft dat ze maar geen contact kan krijgen met de diëtiste, komt dit in de hervertelling alleen doordat Jette zelf *parttime* werkt. De diëtiste die moeilijk bereikbaar is blijft in de hervertelling buiten schot. Een zesde type vertekening ontstaat doordat HRM-medewerker soms te weinig zicht lijken te hebben op het dagelijks werk in de zorg waardoor ze sommige beschrijvingen mijns inziens verkeerd, vooral ten nadele van de zorgmedewerker, interpreteren. Waar Marcela bijvoorbeeld in haar klaagverhaal beschrijft dat ze het vervelend vindt om te moeten kiezen tussen twee taken die ze allebei belangrijk vindt, waarvan koffie drinken één van die taken is, blijkt de HRM-medewerker in de hervertelling koffie drinken als vanzelfsprekend te duiden als tijd met collega’s, terwijl het in het oorspronkelijke verhaal van Marcela om zorg voor cliënten te gaan: koffie drinken als een vorm van activiteitenbegeleiding, werktijd dus.

De laatste vertekening is verwant aan de vorige, alleen heeft de vertekening hier betrekking op een mijns inziens onterechte duiding van de emoties van de zorgmedewerkers door deze in de hervertelling negatiever in te kleuren dan waartoe het oorspronkelijke verhaal aanleiding geeft. Zo laten de HRM-medewerkers Liesbeth over iets mopperen, waar ze mijns inziens in het oorspronkelijke verhaal alleen iets constateert.

De persoonlijke reflecties op de inspiratiedialogen van de HRM-medewerkers naar aanleiding van de werkverhalen van de zorgmedewerkers klinken als volgt:

De stem...

...van de teleurstelling: Bij het ordenen van de inspiraties valt het me op (en dit valt me eerlijk gezegd ook tegen) dat de HRM-medewerkers vooral in het analyseren steken en als inspiratie enkel losse woorden noteerden: woorden die eerder een voedingsbodem voor HRM-inspiratie vormen dan dat ze zelf een concrete HRM-inspiratie inhouden. Ik vind het erg jammer dat de HRM-medewerkers geen tijd vrij konden of wilden maken voor een vervolg op de workshop om deze inspiratieslag alsnog te maken.

...van de verrassing: Wat mij bij het bestuderen van de genoteerde woorden opvalt, is dat de meeste inspiraties van de HRM-medewerkers naar aanleiding van de vraag wat de organisatie zou kunnen doen om de zorgmedewerkers aan de organisatie te binden, betrekking hebben op het werken in teamverband en de relationele aspecten van het werken in de zorg.

... *van de herkenning*: Dit komt naar mijn oordeel overeen met de inhoud van de verhalen van de zorgmedewerkers,

... *van de verrassing*: maar ik had niet verwacht dat het werken in teamverband zo'n prominente kwestie zou zijn.

... *van de interpretatie*: Dat het werken in teamverband als een prominente kwestie boven komt drijven, kan overigens van alles betekenen. Het werken in teamverband kan door de zorgmedewerkers immers zowel als een lust als als een last ervaren worden. En misschien gaan beide aspecten wel op.

... *van de herkenning*: Binnen het onderwerp 'teamwerk' leggen ook de HRM-medewerkers de nadruk op het creëren van emotionele veiligheid voor zorgmedewerkers, op het realiseren van een sfeer van saamhorigheid en positiviteit en op meer communicatie.

... *van de verrassing*: Het valt me op dat ook in de HRM-inspiraties de zorgrelatie zelf nauwelijks naar boven komt.

... *van de interpretatie*: Maar dit hoeft wederom niet te betekenen dat de zorgrelatie niet relevant is. Wellicht is deze te vanzelfsprekend om als inspiratie boven te komen drijven.

... *van het belangrijk inzicht*: Belangrijk vind ik wel dat de met betrekking tot de zorgrelatie vooral de afhankelijkheid en de dankbaarheid van de cliënt als een aangrijpingspunt voor HRM-inspiratie gezien wordt.

... *van de teleurstelling*: Ten slotte valt het me op dat de HRM-inspiraties niet gericht zijn op de organisatorische en politiek-maatschappelijke context waarin de zorgrelatie zich afspeelt,...

... *van de herkenning*: ... waarbij ik toe moet geven dat de verhalen van de zorgmedewerkers hier ook niet direct toe uitnodigen.