

Een professioneel antwoord

Uitgebreide tekst bij het gelijknamige animatiefilmpje

Hoe kun je omgaan met regels die het werken vanuit de bedoeling soms in de weg lijken te zitten? Ook als in jouw organisatie of jouw sector de regeldrift en controledrang soms wel heel sterk lijkt te zijn. Hoe kan het dan toch dat in iedere sector wel organisaties of individuen zijn die dit weten te doorbreken. Die wel dingen voor elkaar krijgen die niet mogelijk leken als je je alleen aan de regels houdt. En daar complimenten voor krijgen ook nog! Wat is hun geheim?



Regels, wetten, normen, indicaties, richtlijnen, protocollen en andere vormen van regulering bestaan niet voor

niets. Blijkbaar gaat het zonder niet altijd vanzelf goed. Zo kunnen ze helpen om mensen te beschermen. Bijvoorbeeld tegen de onwil of onkunde van een professional. Of ze helpen alhier opgedane wijsheid aldaar te kunnen ontsluiten. Zodat niet iedereen het wiel opnieuw hoeft uit te vinden. Dat bespaart veel energie en dan kan het werk veiliger, sneller, goedkoper, leuker, kortom, beter gebeuren. De waarde van dergelijke vormen van regulering is groot en onmisbaar.

“I knew all the rules, but the rules did not know me” (Eddie Vedder in Guaranteed)

En toch kunnen regels ook enorm in de weg zitten. Simpelweg alleen al omdat ze zijn opgesteld zonder de precieze kennis van een concrete situatie. En als we te maken krijgen met zo'n systeem, regel of afspraak, hebben we een paar reflexen. We gehoorzamen braaf en doen wat hoort, of we klagen erover tegen medestanders.

We zijn al of niet stiekem ongehoorzaam, of we gaan er tegen vechten.

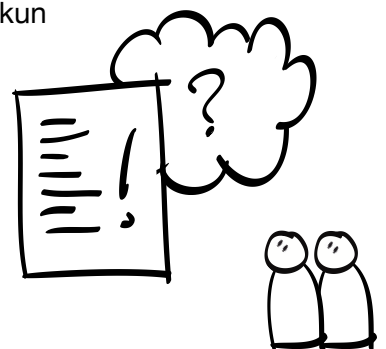
Maar al snel komen we tegenover elkaar te zitten en dwingen we de ander het systeem te verdedigen. De ene persoon van de bedoeling, de ander van het systeem. De ene van het vak, de ander van het geld. De ene van de klant, de ander van het kwaliteitssysteem.

Samen voor hetzelfde vraagstuk

Veel interessanter is te onderzoeken waar die werelden juist samenkomen. Waarom is de regel er en hoe kun je dat samen in het juiste perspectief plaatsen?

Voor de professional in de praktijk gaat het erom niet zo zeer te kijken naar de regel zelf, maar naar de zorg die er achter verscholen gaat. De geest achter de letter, of de bedoeling achter het systeem.

Wat vertegenwoordigt de ander en zien we de waarde daarvan? Nemen we die serieus? Van daaruit kun je veel meer samen op zoek naar de consequenties daarvan voor de praktijk. Op zoek wellicht naar een



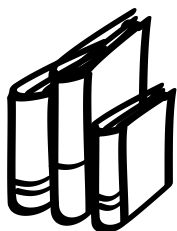
alternatief voor de regel, die juist een beter antwoord geeft op die zorg.

Uitvoerder of professional?

Je kunt jezelf als uitvoerder zien van de regel, van het systeem, maar je kunt jezelf ook zien als een weger. Iemand die te maken heeft met steeds

De oriëntatie begint altijd in de praktijk met wat daar nodig is. Wat vraagt de geest van regelgeving daarover en hoe kan de letter ons daar al dan niet bij helpen?

wisselende omstandigheden waarbij niet altijd een zelfde antwoord past. We zijn er dan niet om de regel uit te voeren, maar om een professioneel antwoord te geven op de zorg achter het systeem. De oriëntatie begint altijd in de praktijk met wat daar nodig is. Wat vraagt de geest van regelgeving daarover en hoe kan de letter ons daar al dan niet bij helpen? Dat is de denkvolgorde - en niet andersom.



Een professioneel antwoord

Voor dat professionele antwoord zijn nog een paar dingen van belang. Zo zit er in de letter vaak een hoop wijsheid en ervaring, er is echt wel over nagedacht. Hoe nemen we dat mee in ons

alternatief? En wat zijn onze eigen blinde vlekken, wie kan ons daarbij helpen?

Bovendien: Stel jezelf en elkaar altijd de vraag: waar zit onze invloed? Waar kun jij het verschil maken? En maak je dáár druk om. Anders kun je net zo goed over het weer gaan praten. Daar heb je ook plezier of last van, ben je het lekker met elkaar eens, maar je verandert het niet.

En als laatste: Denk radicaal, maar in kleine, transparante stappen. Dus bijvoorbeeld niet hoe kan het met 1000 mensen een beetje anders, maar met 10 mensen totaal anders. En kijk wat er gebeurt. Het geeft jezelf én de ander de ruimte om te ontdekken wat werkelijk werkt en welke zorg weggenomen of versterkt wordt.

Dus als je last hebt van een systeem, protocol, afspraak, ga in gesprek over de zorg erachter en op zoek naar een professioneel antwoord op die zorg. Het lukt niet altijd, maar als het lukt, is dit vaak de weg.

Want als je de zorg van de ander werkelijk deelt, snapt en daarnaar handelt, wordt diens behoefte aan controle ineens een stuk minder. En zo heb je zelf invloed op de controledrift van de ander.

Wouter Hart | Thom Verheggen

7 checks voor een professioneel antwoord



wat zegt de geest?



wat geeft richting?



wat is context en informatie?



hoe helpt de letter?



heb ik een beter antwoord op de geest?



wat is mijn blinde vlek? welke hulp heb ik daarvoor?



heb ik zorgvuldig gehandeld? kan ik het uitleggen? (tot aan de rechter)

