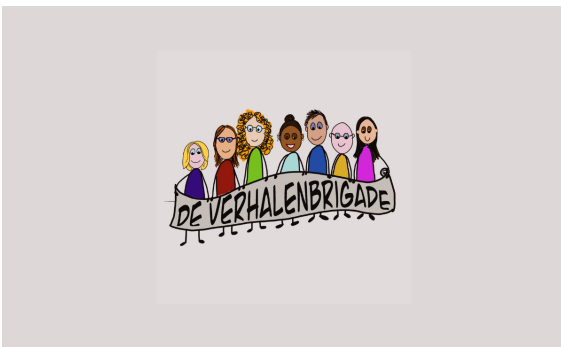


Radicale vernieuwing zorg

Ondersteund door 

Narratief onderzoek in de zorg: Praktijkervaring van Zonnehuisgroep Amstelland

Geplaatst op 25 juli 2022



Zonnehuisgroep Amstelland deed narratief onderzoek naar persoonsgericht werken, met de storylisteningmethode. Narratief onderzoek is verhalend onderzoek, je verzameld kwalitatieve data. De storylistening methode gaat over het ophalen van informatie door echt te luisteren. Dit wordt nog slechts in beperkte mate in de zorg toegepast. Onderzoekers Annet Scheringa en Lonneke Visser delen hun kennis in de

whitepaper:

[De onmisbare kracht van de storylistening methode voor narratief onderzoek binnen – en buiten – het domein van zorg en welzijn.](#)

In de whitepaper lees je onder andere meer over:

- wat narratief onderzoek is
- hoe de storylistening methode kan helpen antwoorden te vinden
- ervaringen vanuit Zonnehuisgroep Amstelland

De verhalenbrigade

Dit narratief onderzoek is uitgevoerd aan de hand van de storylisteningmethode: een vorm van kwalitatief onderzoek waarin microstories het vertrekpunt vormen om inzicht te krijgen in de vraag of/hoe – in dit geval – medewerkers van de Zonnehuisgroep Amstelland betekenis geven aan persoonsgericht werken en hoe zij persoonsgericht werken ervaren.

In totaal werden er 182 microstories over persoonsgericht werken verzameld in gesprekken met 170

verschillende respondenten met verschillende rollen en functies binnen verschillende locaties van Zonnehuisgroep Amstelland. Daarvoor werd een verhalenbrigade van ongeveer zeven medewerkers van de organisatie opgeleid in de methodiek.

Patronen in dilemma's die medewerkers ervaren

De verzameling microstories (onderzoeksdata) maakt zichtbaar met welke dilemma's persoonsgericht werken gepaard gaat. Dit zijn zowel dilemma's binnen de invloedssfeer als buiten de invloedssfeer van individuele medewerkers. Ook in deze dilemma's zijn patronen te onderkennen. Patronen in de dilemma's *binnen* de invloedssfeer van medewerkers zijn onder andere: persoonlijke overtuigingen/aannames en reacties van collega's en leidinggevendenden. De verhalen maken zichtbaar hoe medewerkers met deze dilemma's omgaan. Patronen daarin zijn: doorzetten, regels ter discussie stellen, in eigen tijd en met eigen geld zaken regelen voor cliënten of bewoners, het gesprek aangaan met teamcollega's en leidinggevendenden.

Patronen in dilemma's die *buiten* de persoonlijke invloedssfeer van medewerkers liggen en die dus op een ander niveau binnen de organisatie moeten worden aangepakt, zijn: regels en procedures, de aansturing, praktische zaken rond de inzet van tijdelijke collega's, planning en teamsamenstelling. Ook specifieke locatie- of doelgroep gerelateerde dilemma's werden zichtbaar.

Voorbeelden van verhalen: Uit verhaal 112: Wauw!

We zitten hier soms nog wel wat vast in bepaalde patronen, zo van; we doen het al jaren zo. Ik zie hier ook heel veel mooie dingen, bijvoorbeeld collega's die aan tafel gaan zitten om te rapporteren. Ik betrek zelf ook vaak de bewoners bij de taken. Dan vraag ik bijvoorbeeld of ze even willen opletten. Of mij willen helpen met taken. De collega's denken dan vaak; ja maar dan verdwijnen de spullen in hun kamer, in de was of in hun broekzak. Daar moeten we een beetje van af. Daar moeten we de ruimte in pakken. Maar dan komt er weer zo'n inspectie en die zegt dan dat er te veel glazen voorwerpen of iets dergelijks staan. Hou op daarmee!

Uit verhaal 130: Tineke met dwang

Wij hebben op de woning Tineke wonen, zij wordt verzorgd onder dwang. Ze zit nu helemaal onder de medicijnen, versuft om haar rustig te houden. Ze beukte door de deuren heen, ze bonkte op de ramen, schopte tegen de deuren, ze ging de slaapkamers binnen. Schreeuwen en huilen. Als het in de nacht helemaal stil was hoorde je haar door het hele huis schreeuwen.

De meerwaarde van de storylisteningmethode als specifieke vorm van narratief onderzoek

Narratief kwalitatief onderzoek wordt steeds vaker toegepast binnen Zorg en Welzijn om zicht te krijgen op de kwaliteit van zorg. Maar in publicaties erover zien we steeds drie brandende vragen naar voren komen:

- Wat zijn eigenlijk narratieven of verhalen, met andere woorden: wat zijn precies de data waarnaar we op zoek zijn?
- Hoe breng je respondenten/vertellers op verhaal, zodat de data ook echt uit het referentiekader van de verteller voortkomen en niet uit dat van de onderzoeker?

- Hoe is subjectiviteit in de duiding van de data zo veel mogelijk te vermijden?

De storylisteningmethode die ontwikkeld is binnen het vakgebied Business Storytelling, heeft antwoorden gezocht en gevonden op deze vragen. Een kruisbestuiving tussen wat er binnen het domein van Zorg en Welzijn aan narratief onderzoek gebeurt en de kennis en ervaringen die de afgelopen 10 jaar zijn opgedaan binnen Business Storytelling, is daarom waardevol en volgens ons ook nodig, maar is er nu nog maar weinig. Doordat wat er binnen 'Business storytelling' wordt gedaan, gezien wordt als storytelling in the boardroom en daarmee niet of minder relevant voor toepassingen buiten die boardroom.

Het artikel [De onmisbare kracht van de storylistening methode voor narratief onderzoek binnen – en buiten – het domein van zorg en welzijn](#) beschrijft welke antwoorden de storylisteningmethode heeft op de drie brandende vragen rond narratief onderzoek en daarmee wat de meerwaarde is van deze methode is voor narratief onderzoek in het algemeen én binnen het domein van Zorg en Welzijn. Die meerwaarde raakt aan de manier waarop data worden gedefinieerd, verzameld en geanalyseerd. Het artikel illustreert e.e.a. aan de hand van narratief onderzoek naar persoonsgericht werken dat uitgevoerd is met de storylisteningmethode binnen Zonnehuisgroep Amstelland.

Meer weten:

- Wil je meer weten over de storylisteningmethode? [Annet Scheringa](#), auteur en expert business storytelling en [Lonneke Visser](#), programmamanager Persoonsgericht werken Zonnehuisgroep Amstelland helpen je graag verder.
- Lees de whitepaper: [De onmisbare kracht van de storylistening methode voor narratief onderzoek binnen – en buiten – het domein van zorg en welzijn](#).
- Praat mee, laat een reactie achter onder dit bericht.

Meer artikelen over de thema's met trefwoorden:

Thema's: [Onderzoek](#)

Trefwoorden: [Medewerkers](#), [Onderzoek](#), [Zonnehuisgroep Amstelland](#)