

# ZORGZAME ORGANISATIES

De meeste mensen brengen een groot deel van hun leven door op hun werk. Dit betekent dat hun kwaliteit van leven voor een groot deel bepaald wordt door het leven dat zich afspeelt binnen organisaties en afhangt van de wijze waarop men de relaties binnen deze organisaties ervaart. In 2019 concludeert het CBS dat bijna 75% van het totaal aantal meldingen voor psychische aandoeningen wordt veroorzaakt door burn-out. Dit toont aan dat het op het werk ook tijd wordt om beter voor elkaar te zorgen.

Anders gezegd, het is tijd voor zorgzame organisaties. Dit gaat het onderwerp worden van mijn promotietraject de komende jaren.

## Fenna Mossel

### Organisaties

Ik beschouw 'de organisatie' als een  **sociaal proces tussen mensen** . Zij geven hierin, door dialoog en interactie, betekenis aan een eigen werkelijkheid. (Gergen, 1996). De **interpretatie** zal van mens tot mens verschillen. Hierbij speelt onder meer contextualiteit een belangrijke rol (Weick, 1995). Deze **context** wordt gevormd door andere mensen en (hun) heersende waarden, maar ook door materiele zaken als inrichting van het gebouw, uniformen, documenten.

Uitgaande van dit paradigma ligt de nadruk binnen het doen van onderzoek niet op het vinden van de enige echte waarheid maar op het weergeven van de **veelheid en verschillen** tussen de verschillende situaties en beleving van die situaties (Gergen, 1996).

### Zorgethiek

Ik probeer een bijdrage te leveren aan het **creëren van zorgzame organisatie** en ik wil leren hoe een zorgzame organisatie eruit ziet. Dit doe ik vanuit het perspectief van de zorgethiek

De zorgethiek houdt zich bezig met de vraag: **Wat is goede zorg binnen deze specifieke situatie?** In de beantwoording van deze vraag staat de relatie tussen mensen centraal. De mens is onderdeel van een groter geheel en is in zijn handelen **altijd afhankelijk van anderen**. Daarnaast gaat zorgethiek ervan uit dat de kennis over wat het goede is, al besloten ligt in deze specifieke situatie. Daarin gaat het niet alleen om theoretische kennis in de hoofden van mensen, maar ook om **impliciete, belichaamde kennis**.

### Zorg binnen organisaties

Ik zie zorg als iets persoonlijks dat ontstaat tussen mensen. Geen betutteling maar oprecht omkijken naar elkaar.

Net als de Liedtka (1996), Islam (2012), Dashtipour (2017) en Hamington ea (2011) onderschrijf ik de volgende **kenmerken** waaraan zorgen binnen een organisatie zou moeten voldoen:

- **Zorg voor medewerkers zou gezien moeten worden als doel op zich** en niet als middel richting een hoger doel, zoals winst of efficiëntie
- **Zorg bevordert groei**, het beweegt mensen om het maximale uit zichzelf te halen binnen de eigen mogelijkheden, behoeften en ambities.

### Actieonderzoek

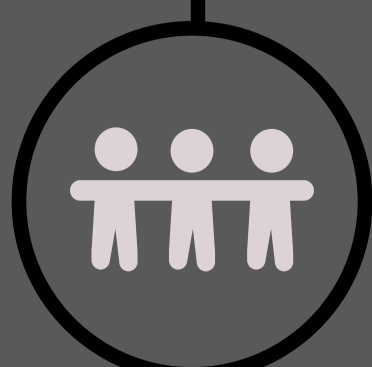
Ik ben als actieonderzoeker gericht op **praktische vraagstukken**, waarbij ik de situatie niet van een afstand beschouw, maar zelf actief onderdeel ga uitmaken van de betreffende situatie.

Het traject wat volgt is gericht op **verbinden, veranderen en verbeteren**. Verschillende methodieken worden ingezet om de werkelijkheid van betrokkenen te begrijpen. Gedurende dit proces worden **leer-, kennis- en veranderdoelen** opgesteld en gemonitord (Migchelbrink, 2016).

Actieonderzoek heeft een **cyclisch karakter** waarbij eerst wordt stil gestaan bij hoedingen nu gaan en welke acties er nodig zijn om te komen tot een verbetering (Van Lieshout ea, 2017).

Voorbeeldproject: De zorg verandert en daarmee verandert ook het werk voor de zorgprofessionals. **Juiste zorg op de juiste plek** maakt dat zorg van plaats verandert. Een deel van de zorg die eerder in het ziekenhuis werd geleverd, verplaatst naar huis. Dat vraagt om praktische aanpassingen, zoals het **veranderen van het zorgproces**. En een benadering die recht doet aan alle betrokkenen in het zorgproces: van patiënt tot verpleegkundige, van huisarts tot specialist.

Voorbeeldproject: Waar mensen werken, worden fouten gemaakt. Binnen een **lerende organisatie** is ruimte voor ontwikkeling, ruimte om te leren. Dit vraagt om een **veilige cultuur** waarbinnen incidenten of bijna incidenten open besproken kunnen worden. Een **actieonderzoeker** gaat uit van de kennis en veerkracht die al besloten ligt in de mensen zelf om deze ruimte samen te creëren en te borgen.



Tel. nummer:  
06 263 26720

E-mail:  
[info@fennamosse.nl](mailto:info@fennamosse.nl)