

Recensie: Doorbreek de cirkel! Hoe managers onbewust verandering blokkeren

Dagelijks zijn ontelbare zorgmedewerkers aan het werk. Al die zorgmedewerkers spannen zich in, in al die zorginstellingen, elke dag, elk uur. De meest recente ActiZ benchmark* meldt dat al die medewerkers er opnieuw in geslaagd zijn om betere kwaliteit te leveren. De benchmark meldt meteen er achteraan: “Maar we laten ook zien wat er beter kan en moet. En we presenteren concrete actieplannen om dit te realiseren”. De veranderpotentie van de medewerkers wordt verderop vergeleken met de veranderpotentie van de leidinggevenden. De kop van het schema over de veranderpotentie luidt: “Leidinggevenden oordelen altijd positiever dan de werkvloer”.

Arend Ardon, de auteur van ‘Dorbreek de cirkel’ zou deze passages zomaar in zijn boek gebruiken kunnen hebben. Het zijn zeer herkenbare situaties, niet alleen voor de zorg. Maar in alle organisaties waar mensen met elkaar samenwerken zijn ze aan de orde van de dag. Ondanks goede intenties, gesprekken, bijeenkomsten en workshops ontstaat een gevoel van niet verder komen en een stagnerende veranderprocessen.

Het boek ‘Dorbreek de cirkel’ gaat over hardnekkige, taaie situaties die zich bij veranderingen voordoen. In zes achtereenvolgende hoofdstukken schets deze auteur een glashelder verhaal.

Na een voorwoord vat het eerste hoofdstuk ‘Herken hardnekkige situatie’ meteen de koe bij de horens. De lezer leert taaie situaties te onderscheiden en te ontdekken dat hij die waarschijnlijk zelf in stand houdt. Arend Ardon weet meteen de vinger op de zere plek te leggen. Niet betweterig, niet belerend, niet onderwijzend. Maar praktisch en herkenbaar stelt hij het zogenoemde ‘invoeringsdenken’ aan de orde. De auteur schroomt er niet voor zijn eigen gedrag als voorbeeld te gebruiken: “Zelf kan ik me soms domweg niet voorstellen dat de ander goede intenties heeft. Of ik vind echt dat ik het bij het rechte eind heb”.

Als lezer zult u ontdekken hoe juist uw eigen aannames het veranderproces kunnen maken en breken. U ziet wat anderen zien terwijl u praat over verandering. U herkent in de loop van het lezen vicieuze cirkels waarin u met anderen belandt, maar nog belangrijker: u krijgt handvatten om taaie situaties te doorbreken. Wat zijn apotheose krijgt in het laatste deel: Veranderen in het hier en nu. ‘Dorbreek de cirkel!’ is daarom een boek wat verplichte kost zou moeten zijn voor de zorgmanagers die dag in dag uit de organisatie moeten aanpassen. Wet- en regelgeving zijn belangrijk. Nog belangrijker is het om de slag te maken naar echte klantgerichte innovaties. De *cliënt* in de zorg verandert immers steeds meer naar de *klant*.

Sincérité biedt bedrijfskundige oplossingen gericht op klantgerichte innovaties binnen de care. Wij staan voor een woon- en zorgaanbod dat zich werkelijk aanpast aan de klant. Dan pas kunnen zorgvragers keuzes maken die passen bij de eigen persoonlijkheid en leefstijl. Deze recensie is geschreven vanuit dit perspectief.

Wilt u hierop reageren, of bent u een andere mening toegedaan:

I: www.sincerite.nl
E: info@sincerite.nl
T: 0345 53 00 33



Dorbreek de cirkel!

Hoe managers onbewust veranderingen blokkeren

Auteur: Arend Ardon

Uitgeverij: Business Bibliotheek

ISBN: 978-90-470-03960/4^e druk/123 pag.

December 2011/ € 22,50

*ActiZ Benchmark in de Zorg 2011, Aandacht loont