



GA IN GESPREK OVER DILEMMA'S DIE SPELEN BIJ Z=P=R, T!

STAPPEN EN TIPS DIE HET GESPREK ONDERSTEUNEN

Een dilemma maakt een keuze lastig, omdat er niet zoiets is als één 'juiste' oplossing voor iedereen. Je hebt verschillende mogelijkheden die een oplossing kunnen zijn. De dilemma's bij de nieuwe werkwijze vind je op de dilemmakaartjes. Praat met elkaar over deze dilemma's en bepaal samen wat belangrijk is voor jullie aanpak en wat helpt om jullie doelen te bereiken. Zoals meer tijd en flexibiliteit voor de wijkverpleegkundige en het zorgteam om zorg te geven aan de cliënt.

Onderstaande stappen en tips helpen je bij dit gesprek. Pak de dilemma's erbij samen met onderstaande stappen en tips en ga in gesprek!

STAPPEN VOOR HET BESPREKEN VAN EEN DILEMMA

1. Kies jullie dilemma en met wie je dit wilt bespreken
2. Verken het dilemma
3. Vat samen: Wat is jullie dilemma?
4. Onderzoek mogelijke oplossingen en bespreek de voor- en nadelen, meningen en waarden
5. Maak samen een afweging
6. Neem een besluit en bepaal acties
7. Evalueer het gesprek

1

KIES JULLIE DILEMMA EN MET WIE JE DIT WILT BESPREKEN

- a. Bekijk wie belangrijk zijn voor dit gesprek. Met wie wil je dit gesprek over dilemma's bespreken? Welke perspectieven/personen wil je hierbij hebben? Wie mogen echt niet ontbreken?
- b. Plan een rustig moment met deze personen en voldoende tijd (1-1,5 uur). Pak de dilemmakaartjes en beschrijvingen erbij.
- c. Bekijk met elkaar de kaartjes en kies samen welk dilemma of welke dilemma's jullie willen bespreken.

2 VERKEN HET DILEMMA

Na deze stap heeft iedereen hetzelfde vertrekpunt en hetzelfde beeld, voordat het gesprek begint. En jullie weten welke informatie nog nodig is, en wat nog niet helder is en uitzoekwerk vraagt. Let op: het gaat nog niet om meningen.

- a. Verzamel alle informatie en feiten: laat iedereen vertellen hoe zij het dilemma in de praktijk ervaren, wanneer dit speelt, bij wie, wat er dan gebeurt en wat het oproept. Schrijf de belangrijkste punten, informatie en feiten op.
- b. Check of voor iedereen het dilemma helder is. Zo niet, stel elkaar verhelderende vragen om eenzelfde beeld te krijgen van het dilemma. Bekijk welke informatie nog mist en waar jullie die kunnen krijgen waar nodig.
- c. Is alle informatie die nodig is compleet? Of mist er nog wat? Bespreek dit en ga na hoe je dit (op een ander moment) toch nog kunt meenemen.

3 VAT SAMEN: WAT IS JULLIE DILEMMA?

- a. Jullie hebben een dilemma gekozen en samen verkend. Het dilemma op het kaartje is een algemeen dilemma. Kijk of het samen lukt een korte en krachtige samenvatting van een paar zinnen te maken. Hierin komt te staan wat het dilemma voor jullie betekent.
- b. Beschrijf vervolgens kort en krachtig: Wanneer is de aanpak van het dilemma voor iedereen werkbaar? En wanneer heeft het de juiste meerwaarde voor de praktijk? Wat hebben jullie dan bereikt? Wat betekent dit en wie helpen jullie hiermee?
- c. Toets of iedereen zich kan vinden in deze samenvatting en omschrijving van het doel. Dit staat verder centraal in jullie gesprek.

4 ONDERZOEK MOGELIJKE OPLOSSINGEN, VOOR- EN NADELEN, MENINGEN EN WAARDEN

- a. Ga na wat men belangrijk vindt bij de oplossing. Vraag bijvoorbeeld alle aanwezigen op post-its hun ideeën op te schrijven met de vraag: 'Bij de oplossing van het dilemma vind ik het belangrijk dat...'. Vervolgens plakt iedereen 1 of meer post-its als antwoord op de vraag en deelt deze met elkaar met een toelichting.
- b. Denk in zoveel mogelijk oplossingen. Pak weer post-its. Nu met de vraag: 'Een mogelijke oplossing zou zijn om...'. Deel de antwoorden weer met elkaar met een toelichting.
- c. Sta nu met elkaar stil bij de voor- en nadelen van elke optie vanuit alle betrokkenen. Plak post-its met: 'Voordeel om het zo te doen is...'. en 'Nadeel om het zo te doen is...'
- d. Ga met elkaar in gesprek en luister naar elkaar.
 - Wat wordt er precies bedoeld?
 - Is het gebaseerd op een gevoel of een feit?
 - Wat is de kans dat dat werkelijk speelt?
 - Welke concrete ervaringen zijn er met het dilemma?
 - Wie heeft een verhaal te vertellen over de beleving van het dilemma?
 - Is het gebaseerd op basis van wantrouwen of vertrouwen?
 - Gaat de aanpak van het dilemma bijdragen aan het doel? Zoals meer tijd en flexibiliteit voor de wijkverpleegkundige en het zorgteam om echt voor de cliënt te zorgen.

5 MAAK EEN AFWEGING

Bij deze stap wegen jullie zorgvuldig af welke keuze jullie gaan maken over het dilemma.

Bespreek:

- Wat zijn de gevolgen van de keuzes voor betrokkenen en de verdere aanpak? Schrijf op wat van belang is.
- Wat vinden jullie met elkaar het belangrijkste van wat jullie in de vorige stappen allemaal hebben opgeschreven? Waarom? Een werkvorm die je hiervoor kunt gebruiken is om ieder 3 tot 5 stickertjes te geven en deze te plakken bij wat diegene het meest belangrijk vindt en hierna het gesprek hierover te voeren.
- Welke optie lijkt meer de voorkeur te krijgen daardoor? Zaken goed afwegen kan lastig zijn. Voer daarom een open, rustig en gelijkwaardig gesprek hierover.

6 NEEM EEN BESLUIT EN BEPAAL ACTIES

- a. Hier nemen jullie het besluit over jullie dilemma. Op welke manier willen jullie met het dilemma omgaan? Maak een keuze die het meeste draagvlak heeft. En die je ook goed kunt uitleggen aan anderen, en die echt uitvoerbaar is.
- b. Jullie maken ook concrete afspraken over wat dit besluit verder betekent voor de uitvoering en het vervolg. Welke acties zijn nodig?
- c. Jullie staan stil bij de gevolgen en wie waar verantwoordelijk voor is. Wie moet geïnformeerd of betrokken worden? Of een bepaalde rol pakken? Jullie leggen de acties vast op een plek waar iedereen bij kan.

7 EVALUEER HET GESPREK

- a. Evalueer met elkaar het gesprek. Hoe was het gesprek voor iedere aanwezige? Voelt het als een gedragen besluit? Zijn alle invalshoeken goed meegenomen? Zijn alle argumenten goed afgewogen? Moet er nog iets gezegd worden? Zijn er nog aandachtspunten of verbeterpunten?
- b. Sta even stil of jullie ook nog iets willen vastleggen van het gesprek en sluit het gesprek goed met elkaar af. Deel bijvoorbeeld nog inzichten die je wilt delen.
- c. Spreek met elkaar af hoe je in de gaten houdt dat de organisatie of het team met het dilemma omgaat op de afgesproken manier. Plan een moment in om de gekozen weg te evalueren. Is iedereen tevreden met de gekozen manier? Zijn er mooie voorbeelden, of juist voorbeelden dat het toch anders moet?

TIPS VOOR GOED BESPREKEN DILEMMA'S

1. NEEM DE TIJD VOOR HET BESPREKEN VAN EEN DILEMMA

Plan een moment in en zoek een rustige ruimte waarin je als deelnemers gezamenlijk visies, argumenten en ervaringsverhalen kunt uitwisselen zonder gestoord te worden.

2. GEEF HET GESPREK STRUCTUUR

Wijs iemand aan die de stappen en de tijd tijdens het gesprek bewaakt. En die iedereen spreektijd geeft.

3. WEES OPEN EN ONDERZOEKEND

Probeer als deelnemers een open en onderzoekende houding aan te nemen en je echt in te leven in beide opties. Zet eventuele eigen oordelen om in nieuwsgierige vragen. Het helpt om voorbeeldsituaties uit de praktijk te delen waarin deelnemers bij een dilemma een keuze maken met bepaalde gevolgen. Hierdoor wordt het dilemma herkenbaar en krijgt het betekenis.

4. WORD CONCREET EN KIJK NAAR FEITEN

Probeer tijdens de analyse zo concreet mogelijk te worden met elkaar. Zet feiten, interpretaties, meningen over de voor- en nadelen van de mogelijkheden helder op een rijtje.

5. TOETS OF JE DE KEUZE KUNT UITLEGGEN AAN ANDEREN

Na het gesprek kun je een goed doordachte keuze maken en deze ook goed uitleggen aan anderen. Ga dit na met elkaar. Kun je de keuze echt goed verantwoorden en uitleggen aan anderen die er niet bij waren? Wat betekent deze keuze nu dan voor de rest van de aanpak en verdere acties? Dit goed kunnen vertellen helpt bij het draagvlak van de keuze. En bij het uitvoeren van de vervolgstappen.