

Management is overal

Management is een vak dat je kunt leren. Maar is het ook een vak voor zorgprofessionals? Gedragswetenschapper en managementdeskundige Ben Tiggelaar geeft zijn visie. “Een goede manager heeft als belangrijkste taak anderen goed te laten functioneren.”

Managers in de gezondheidszorg liggen vaak onder vuur. Meestal komt de kritiek van binnenuit. Managers zouden geen verstand van de sector hebben, niet goed functioneren en te veel verdienen. Zou de zorg niet beter af zijn zonder management, is een vraag die weleens in de wandelgangen gehoord wordt. Ben Tiggelaar, gedragswetenschapper met een praktische kijk op management, denkt daar genuanceerder over. Ten eerste benadrukt hij dat er verschil is tussen management (de activiteit) en managers (de personen). Er is veel te zeggen – en vaak te klagen – over managers, maar om management kun je in zijn ogen niet heen. Hij gebruikt trouwens liever de term leidinggeven, dan klinkt het al dichterbij. “Management is overal, of het nu vanaf de werkvloer komt of van bovenaf is opgelegd. Coördinatie, regels en werkafspraken heb je overal nodig. Hoe complexer de organisatie, of de behandeling, hoe meer sturing er nodig is.”

Tiggelaar houdt zich bijna dagelijks bezig met management. Hij schrijft boeken en geeft drukbezochte seminars, lezingen en workshops over het onderwerp. Volgens Tiggelaar is management in de gezondheidszorg anders dan in veel andere sectoren. “Dat heeft te maken met het grote verschil tussen de extra- en intramurale zorgsector. De wijkzorg bijvoorbeeld waar het personeel op afstand werkt, is gebaat bij zelfsturende teams. Maar in het ziekenhuis, bijvoorbeeld bij traumatologie, werk je volgens een uitgedacht proces. Daar gaat het om snel handelen, volgens protocol. In beide gevallen gaat het om management, maar wel om twee heel verschillende vormen. Er is dus niet één recept voor management in de gezondheidszorg, het is afhankelijk van de context.”

Hoewel de gezondheidszorg een eigen wereld is met daarin enorm veel variaties, ziet Tiggelaar ook overeenkomsten met andere sectoren. Hij stelt dat het management in de zorg daarvan kan leren. “Over veiligheid kan de zorg veel opsteken van de luchtvaart. En over hoe je moet omgaan met medische incidenten, kun je bijvoorbeeld weer leren van de brandweer.”

Tot zover over het vak management. Tiggelaar vervolgt zijn verhaal met de personen, de managers: “Het beeld is dat managers alleen maar met zichzelf bezig zijn of met hun spreadsheets. Maar een goede manager heeft als belangrijkste taak om anderen goed te laten functioneren. Dat is volgens mij waar het om gaat bij leiderschap.” Tiggelaar begrijpt dat leidinggeven lastig is voor een zorgprofessional. Management

Verder kijken

Wilt u zich verder verdiepen in leiderschap en management in de zorg? VvAA biedt daartoe verschillende mogelijkheden. Zo is er het seminar ‘MBA in één dag’, met daaraan toegevoegd een verdiepingsdag speciaal voor zorgprofessionals. U kunt er zich oriënteren op het vak of uw kennis en vaardigheden opfrissen. Wilt u meer tijd in-

vesteren in een managementopleiding? Dan is de ‘VvAA Master of Business Administration’ misschien iets voor u. Hierbij volgt u een traject van anderhalf jaar, door VvAA specifiek voor zorgprofessionals ontwikkeld.

MBA in één dag
VvAA organiseert samen met Denkproducties ‘MBA in één

dag’. Ben Tiggelaar laat in dit seminar op 21 april zien dat management alles te maken heeft met evidence based werken en deelt best practices uit het bedrijfsleven met de deelnemers. Speciaal voor zorgprofessionals komt er een vervolg op 19 mei. Tiggelaar verzorgt dan het ochtendprogramma. De middag krijgt een invulling per beroepsgroep.

‘MBA in één dag’ kost € 995,- (excl. btw). VvAA-leden kunnen de tweede dag – gericht op zorgprofessionals – gratis bijwonen. Jaarbeurs Utrecht, 21 april en 19 mei. Meer informatie en inschrijven via vva.nl/mba-in-1-dag/inschrijven

VvAA MBA
VvAA heeft specifiek voor zorgprofessionals de Master

is niet het vak dat de medicus in eerste instantie heeft gekozen. Als leidinggevende moet hij de ambachtelijke kant van zijn vak voor een deel loslaten en met een andere bril naar zijn werk kijken. Hij moet bijvoorbeeld voorkomen dat hij in detail gaat voorschrijven wat de werknemer moet doen. Dat soort micro-management vinden ervaren professionals zeer hinderlijk. Dat zijn in Tiggelaars ogen de valkuilen voor een zorgprofessional die manager wil worden.

Maar hij ziet ook de andere kant. “Als een manager van buiten de gezondheidszorg komt, werkt het ook vaak niet. Die begrijpt niet hoe die wereld in elkaar zit en heeft daardoor te weinig gezag. Zorgprofessionals hebben een heel eigen vak. Daarom laten ze zich – net als bijvoorbeeld bij politie of onderwijs – niet graag leiden door een buitenstaander. Je zoekt dus eigenlijk een witte raaf: iemand met verstand van medische zaken, maar die het ook in zich heeft om mensen goed te laten werken.”

Tiggelaar stelt dat de zoektocht naar een goede manager belangrijk is, omdat deze zo’n enorme impact heeft op het functioneren van zowel de individuele werknemer als van het team.

Genoeg kennis

Wanneer ben je dan geschikt om manager te worden? Dat is volgens Tiggelaar niet de vraag waar het om draait. Afhankelijk van de context doen veel zorgprofessionals al aan management, stelt hij. In de huisartsenpraktijk, in de maatschap of als teamleider. Belangrijk is om na te gaan of je al genoeg kennis hebt over leidinggeven. Tiggelaar vertelt dat er de laatste jaren veel kennis is ontwikkeld. “Die kennis kun je tot je nemen. Via boeken, filmpjes op internet of door een korte of langere MBA-opleiding te volgen. Zo krijg je bevestiging van de kennis die je al in de praktijk hebt opgedaan. En het biedt je misschien ook nieuwe inzichten, waardoor je jezelf kunt verbeteren. Ik geloof namelijk dat je nooit echt ‘klaar’ bent in dit vak.”

of Business Administration (MBA) ontwikkeld. VvAA MBA onderscheidt zich van andere opleidingen doordat de deelnemers allen zorgprofessionals zijn en topdocenten met ervaring in de zorg interessante zorgcases behandelen. Verder bestaat het programma uit ‘action-learning’-onderwijs dat direct toepasbaar is in de praktijk

en is de afstudeeropdracht innovatief (ontwerp een nieuw zorgbedrijf).

VvAA MBA start op 21 september 2015. U kunt een open dag bezoeken op 9 april, 7 mei of 11 juni. Meer informatie (kosten, inhoud, locatie) en inschrijven via vva.nl/mba