

Onzekerheid omarmen bij digitale transformatie

14 oktober 2020



Professor Bohmer kwam zelf met het antwoord. Zijn belangrijkste les uit die periode? Leren omgaan met onzekerheid, dat is cruciaal. 'Managing uncertainty' wordt het nu ook wel genoemd, maar die term is al direct een onmogelijkheid. Het woord 'managen' impliceert controle en daardoor zekerheid. Onzekerheid kun je niet 'managen'. Maar wat moeten we dan? Kunnen we leren om onzekerheid te omarmen?

Gevoel van veiligheid wankelt

De huidige pandemie heeft ons fundamenteel gevoel van veiligheid, dat we zeker in ons relatief rijke en comfortabele Nederland veelal hebben, doen wankelen. Ineens voelt die wereld helemaal niet veilig meer, weten we even zelfs niet meer, op een basaal instinctief niveau, of we ons nog wel thuis voelen, op onze plek voelen, in een dergelijke wereld. Ook ik moet bekennen dat wanneer het heel dichtbij komt, het werkelijk persoonlijk wordt, het mij zwaar valt de onzekerheid te omarmen.

Mijn zoon is positief getest voor corona. Daarom moet ik, zonder klachten, 10 dagen in quarantaine. Ik zie op tegen de eenzaamheid: hoe moet ik die periode doorkomen? Al weet ik rationeel dat dit verstandig beleid is - en natuurlijk wil ik geen anderen besmetten - toch begon ik te vloeken toen ik het nieuws hoorde. "Maar mamma", zei mijn zoon, "daarom heet het een pan-demie, het raakt iedereen".

Uitspreken werkt al helend

Gelukkig heb ik ook ervaren hoe goed het helpt om deze onzekerheid te delen. Om aan anderen te vertellen dat ik op zie tegen de quarantaine. Het uitspreken alleen al werkt helend. Om een zeer gezaghebbende professor als [Richard Bohmer](#) te horen vertellen over hoe hij probeert met onzekerheid om te gaan, troost en geeft steun. Protocollen en richtlijnen kunnen helpen, maar soms kan het juist goed zijn om ze los te durven laten. Laten we dat vooral ook expliciet uitdragen. Dat is krachtig medisch leiderschap.

Deze piepkleine persoonlijke gebeurtenis, mijn verplichte quarantaine, illustreert voor mij weer hoe mooi, maar ook hoe lastig, het omgaan met onzekerheid is. Ik zet mij dagelijks gepassioneerd in voor de grote transformatie die we in de zorg nodig hebben, de transitie naar een vraaggerichte zorg, waarin we optimaal gebruik maken van [digitale technieken](#) en de daarbij behorende sociale innovaties.

Laten slagen digitale transformatie

Maar voor vele mensen, patiënten, zorgverleners en hun naasten, voelt die transformatie als zeer bedreigend, en komt het heel dichtbij. Het voelt persoonlijk. En alleen zo kunnen we de digitale transformatie laten slagen, door het mensenwerk te laten blijven en onze onzekerheid te laten zien.