

Ook nu, zelfs nu, *juist* nu

Waarom werken met verhalen in organisaties in deze ingewikkelde corona-tijd waardevol en noodzakelijk is.

Annet Scheringa, april 2020

IN DIT ARTIKEL LEES JE WAAROM MENSEN VERHALEN VERTELLEN, HOE WE DAT DOEN EN WAAROM LUISTEREN NAAR VERHALEN DIE SPONTAAN WORDEN VERTELD, ORGANISATIES WAARDEVOLLE INZICHTEN GEEFT, OOK IN DEZE LASTIGE CORONA-TIJD. JE LEEST OOK WAAROM WE JUIST NU VERHALEN VAN ANDEREN NODIG HEBBEN: OM KENNIS TE DELEN, OM TE LEREN HOE EEN ANDER MET EEN ONGEWONE SITUATIE OMGAAT EN OM ONS MET ELKAAR VERBONDEN TE KUNNEN BLIJVEN VOELEN.

LEESTIJD: ONGEVEER 8 MINUTEN.

Mensen zijn verhalenvertellers. Door verhalen te vormen in ons hoofd over wat we meemaken, zien, horen, voelen, proberen we grip te krijgen op een ingewikkelde wereld. Voor veel mensen is deze corona-tijd ingewikkelder dan ooit. Geen wonder dat de verhalen nog rijkelijker stromen dan anders. De kranten staan er bol van, de TV laat ze ons onophoudelijk zien:

- Hoe is het om je werk thuis te doen terwijl er ook 3 pubers school-loos rondhangen?
- Hoe is het om dit jaar geen eindexamen te kunnen/mogen/hoeven doen?
- Hoe is het om nu in de zorg te werken?
- Hoe is het om nu afscheid te moeten nemen van een dierbare?

Deze verhalen doen veel meer dan onze menselijke nieuwsgierigheid bevredigen. We willen weten én begrijpen wat er om ons heen gebeurt, hoe 'de dingen' werken én we willen ons verbonden kunnen voelen met elkaar. Of zoals we in *Storylistening* beschreven (Business contact 2020): **we zijn homo significans, homo sapiens en homo socialis tegelijkertijd. Met behoefte aan betekenisgeving, aan kennis en aan elkaar.**

Grip krijgen, kennis ontwikkelen en informatie opslaan, doen we in de vorm van verhalen. Storytellingexpert Jonathan Gottschall verwoordt het zo: "**We impose the order of story structure upon the chaos of existence.**" De verhaalstructuur sluit namelijk naadloos aan op hoe ons brein informatie verwerkt: in de vorm van betekenisvolle gehelen. Daardoor kunnen we een lijstje met 11 willekeurige boodschappen slecht onthouden. Zo werken onze hersenen niet. Als we helemaal op ons geheugen vertrouwen, komen we thuis met misschien maar de helft van de boodschappen. Het lukt ons wel om met alles thuis te komen, wanneer we alle 11 producten in een betekenisvol verband met elkaar brengen. Bijvoorbeeld door ze te plaatsen in de routing van de supermarkt, er een ezelsbruggetje bij te bedenken of een verhaal.

Wij mensen vormen verhalen, de hele dag door en over ieder denkbaar onderwerp. De verbanden die we aanbrengen, zijn *onze* verbanden. Een ander legt weer heel andere verbanden. Vanuit andere (voor)kennis, andere ervaringen, een andere rol of andere waarden en emoties. **Dat maakt ieder verhaal een persoonlijke weergave van de werkelijkheid.** Geen enkel verhaal bevat 'de' waarheid, wel onze eigen persoonlijke waarheid.

Juist dat maakt systematisch luisteren naar verhalen van medewerkers, klanten, patiënten en cliënten zo waardevol voor organisaties. Wie luistert naar hun verhalen, krijgt zicht op hoe zij een organisatie beleven. Al deze verhalen naast elkaar leggen en er de gemene delers uit halen, geeft zicht op de gedeelde werkelijkheid. Of, zoals verhalen-onderzoeker Yiannis Gabriel het verwoordt: **je krijgt de ziel van je organisatie te zien**. In *Storylistening* noemen we dit steeds **de onderstroom**.

Die ‘ziel’ beïnvloedt het gedrag van mensen en teams. Wie dus wil begrijpen waarom de dingen gaan zoals ze gaan, doet er goed aan te luisteren naar de verhalen die mensen vormen. Ook nu, zelfs nu en misschien wel juist nu – in deze lastige corona-tijd. In mijn vorige nieuwsbrief illustreerde ik dat met een voorbeeld (zie ook de videoboodschap die ik daarover heb ingesproken, [www.thestoryconnection.nl/vlogs & blogs.](http://www.thestoryconnection.nl/vlogs%20&%20blogs)) Wie de onderstroom goed in kaart brengt, kan maatregelen en interventies treffen die mensen nodig hebben om zich stevig met de organisatie te verbinden, mee te gaan in een verandering, etc.

Dat is één kant van de storytellingmedaille: *storylistening*.

Maar ook, zelfs en juist in deze tijd hebben we het nodig om verhalen van anderen te horen. Ook *storytelling* is in deze tijd waardevol en onmisbaar. Om kennis te delen, om elkaar te helpen grip te krijgen op wat ingewikkeld is en om ons met elkaar te blijven verbinden nu *live* contact bijna onmogelijk is. Verhalen over hoe deze crisis de ander bezighoudt, hoe die erdoor wordt geraakt, hoe het zijn/haar werk beïnvloedt en wat het met hem/haar doet.

Een voorbeeld

Stel, je bent leidinggevende en je merkt hoe je team worstelt met thuis werken en het gemeenschappelijke met elkaar te blijven ervaren. Je kunt dan een nietszeggende boodschap afgeven, zoals: ‘Ik vond het in het begin ook even zoeken, maar het lukt me nu wel, ik heb gewoon wat vaker contact met mijn collega-teamleiders.’

Veel krachtiger is om nu jouw *verhaal* te vertellen. Een verhaal zoals dit:

Toen deze crisis begon, waren we net een beetje aan het wennen aan onze nieuwe werkprocessen en ons nieuwe team. Die zondagavond dat de premier vertelde dat we allemaal thuis moesten gaan werken, kreeg ik het daarom echt Spaans benauwd. Ik dacht: maar hoe dan?! We zijn nog zo zoekende. Ik heb mijn sportschoenen aangetrokken en ben eerst maar eens 10 kilometer gaan hardlopen. Dat doe ik altijd als ik onrustig ben. Maar deze keer hielp het geen bal. Ik zag alleen maar spoken en beren en ik kwam moe en chagrijnig in plaats van opgeknapt thuis. Ik denk dat ik de hele avond chagrijnig ben gebleven, want op een gegeven moment zei mijn vrouw: ‘Nu moet je ophouden! Je was de laatste tijd toch zo trots op je team? Geef ze nu dan ook het vertrouwen dat jullie dit kunnen. Het zijn toch professionals? Geef ze de kans om met je mee te denken. Waarom zou jij het allemaal moeten weten? Voor jou is het toch ook nieuw?!’ Dat was raak, hoor! Ik hoop dat jullie het ook zo ervaren, maar vanaf onze eerste videoconferentie heb ik geprobeerd jullie ruimte te geven om zelf uit te zoeken wat werkt en niet werkt. Ik hoor soms dat ietsje meer sturing ook best mag. Ik probeer daarin een balans te zoeken. Ik weet niet of me dat altijd lukt. Ik ben wel heel tevreden over hoe we het nu met elkaar redden. Maar dat is mijn kant van het verhaal. Ik wil heel graag weten: hoe redden jullie het? Hoe ervaren jullie de balans waarvan ik denk dat hij er is? ...

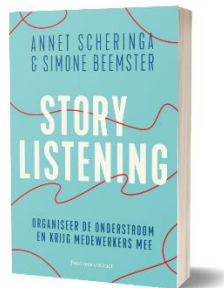
Wat deze leidinggevende vertelt, heeft typisch de structuur van een microstory: het heeft een begin en einde en wordt vanuit een persoonlijk perspectief verteld; er zijn gebeurtenissen die elkaar opvolgen in de tijd; er is een worsteling, er is een wending; er zijn mede- en tegenstanders. Die structuur herkennen we goed. Het is de structuur waar Jonathan Gottschall op doelde.

De impact van zo'n herkenbaar (10 tegen 1 dat ieder teamlid zich aanvankelijk is rot geschrokken en het af en toe Spaans benauwd heeft gehad), kwetsbaar (ik weet als teamleider ook niet alles) en betekenisvol verhaal (ik ben op zoek naar de balans tussen ruimte en aansturing geven) is dat het ons met elkaar verbindt en het gemakkelijker maakt om een open gesprek met elkaar aan te gaan. Het helpt ons om ons in elkaar te verplaatsen (hé, hij weet het soms ook niet, dat heb ik ook); het helpt ons om van elkaar te leren (oh, zo doet hij dat: hij zoekt een uitlaatklep en leert van de wijsheid van zijn vrouw). **Dat is het proces van identificatie, transportatie en transformatie dat ieder verhaal in gang zet:** we herkennen onszelf in de ander; we zijn even in twee werelden tegelijk - namelijk die van de ander én die van onszelf; we horen hoe een ander met een situatie omgaat, wat misschien ons arsenaal aan oplossingsstrategieën uitbreidt.

In een tijd waarin we niet *live* in verbinding kunnen zijn met elkaar, hebben we des te meer verhalen nodig om samen betekenis te geven aan wat ons overkomt, om kennis en informatie betekenisvol over te dragen en om ons met elkaar verbonden te voelen. Daarom doen verhalen er in deze tijd toe: ook nu, zelfs nu, juist nu.

NIEUWSGIERIG NAAR HOE JIJ OOK, ZELFS OF JUUST IN DEZE TIJD MET VERHALEN IN JE ORGANISATIE KUNT WERKEN ZELFS AL WERK JE OP AFSTAND? KIJK EENS OP WWW.THESTORYCONNECTION.NL/STORYTELLING-IN-CORONATIJD NAAR WAT WE IN DEZE TIJD VOOR JE KUNNEN BETEKENEN.

NIEUWSGIERIG NAAR *STORYLISTENING*? JE KUNT HET DIRECT BESTELLEN OP MANAGEMENTBOEK.NL. OOK ALS E-BOOK.



3

Op dit artikel berust ©. Je bent welkom om (delen van) dit artikel over te nemen, maar altijd met vermelding van de bron (Annet Scheringa 2020) en verwijzing naar www.thestoryconnection.nl