

Bij storytelling, een vorm van coaching, worden problemen op de werkvloer

benoemd aan de hand van metaforen en verhalen. 'Via verhalen leer je verbanden

leggen. Dat kan tot mooie inzichten leiden.' tekst Ivo van Woerden

# Het nut van een goed verhaal

'Problemen zijn als verpakte koekjes', zegt Leon Vervoort (50) uit Helmond. Een wijsheid die niet zomaar tot hem kwam. Vervoort volgde een zogeheten narratieve coachingssessie. Daarin wordt met metaforen en verhalen gewerkt om bijvoorbeeld een probleem te analyseren. Vervoort: 'Je moet de verpakking, oftewel de franje, er afhalen en dan kom je tot het koekje, de kern. Pas als je het kale koekje hebt, kun je het opeten en het probleem oplossen.'

Verhalen gebruiken om tot de kern te komen van wat er speelt in een bedrijf, in een team of bij iemand persoonlijk, wordt ook wel *storytelling* genoemd. Narratieve coach Jan Swagerman van Orbit Consulting & Training verbindt door middel van verhalen gevoelens aan problemen. Swagerman: 'Sinds mensenheugenis vertellen we verhalen aan elkaar. Het is één van de weinige dingen die in alle culturen voorkomt. Het is een manier om iets over de wereld om je heen te leren. Je legt er verbanden mee en dat kan tot mooie inzichten leiden. Ik ga als narratieve coach op zoek naar wat iemands eigen verhaal is. Wat raakt je in je diepste wezen? Wat is je hoop? Je angst? Wat verlang je?'

Vervoort, senior director tv-architectuur bij Philips, had een probleem met zijn baas en klopte bij Swagerman aan voor hulp. 'Als mijn baas bij een presentatie aan een nieuwe klant dingen over een product vertelde die niet klopten dan was dat aan mijn non-verbale houding te zien', zegt Vervoort. 'Mijn baas ergerde zich daaraan. We besloten een coach erbij te halen om het probleem op te lossen.'

## KLEUREN

Toegegeven, de eerste keer dat Vervoort tegenover Swagerman zat en die hem vroeg om zijn problemen in kleuren om te zetten, dacht Vervoort: die vent is gek! Waar hebben we het hier over? Hij besloot toch door te zetten en een paar

sessies later viel het kwartje. 'Door het persoonlijke eraf te halen en iets abstract en algemeen te maken, kun je er veel makkelijker over praten. We hadden ineens het probleem te pakken.'

Swagerman geeft een voorbeeld: 'Een kip en een varken willen een handel in hamburgers beginnen. De kip zegt: 'Ik heb de eieren geleverd.' Dat zou kunnen betekenen dat het varken zich op moet offeren door zijn vlees af te staan. Je kunt met dit verhaal bijvoorbeeld naar fusies kijken. Verloopt het eerlijk? Wie laat er in zijn vlees snijden? En wie levert slechts de eieren?'

Vervoort leerde bij Swagerman dat een leerling soms zijn meester voorbijstreeft, maar dat de irritatie van zijn baas vooral zat in hoe Vervoort de leidende rol van zijn leidinggevende ondermijnde. 'Tot mijn verbazing bleek de oplossing van het probleem bij mezelf te liggen.' Vervoort sprak met zijn baas af dat hij voortaan een gedeelte van de presentatie over zou nemen. 'Daarmee raakte ik actief betrokken, kreeg ik een andere rol en zelfs een andere uitstraling en kon ik mijn baas aanvullen.'

## SYNERGIE

Overtuigd geraakt schakelde Vervoort nogmaals de hulp van Swagerman in. Nu omdat hij een team moest vormen van experts van over de hele wereld. Vervoort: 'Ik moest synergie en bereidheid zien te vinden bij mensen die soms veel meer over een onderwerp wisten dan ik.' Tijdens de coaching gingen ze op zoek naar een metafoor. 'Ik ben voorzitter van de Koninklijke Nederlandse Biljartbond en zo kwamen we op biljart uit', zegt Vervoort. 'Ik plakte namen van teamleden op de ballen, allemaal met hun eigen kleur, die stond voor hun eigen karakteristieken. Wie is er bereid om mee te bewegen? Moeten er eerst andere ballen worden bewogen voordat je bij een bal

kunt komen om die te kunnen putten? Zo konden we door middel van een rollenspel zien welke bal waarheen zou kaatsen.' Vervoort kon daarnaast ook nadenken over zijn eigen inbreng. 'Was ik degene die stootte of juist de witte bal die gestoten werd? Misschien vormde ik wel de banden, de grenzen waarbinnen het spel zich afspeelt? Op deze manier kon ik makkelijk strategieën bedenken en oefenen. Uiteindelijk is de samenwerking geslaagd.'

Dat je niet alleen op persoonlijk maar ook op bedrijfsniveau verhalen kunt toepassen bewijst de Rotterdamse Lausanne Mies (35). Mies ontwikkelde een fascinatie voor de methodische toepassing van verhalen na een loopbaantraject, waarin ze over elke vier jaar van haar leven een fragment over zichzelf moest schrijven.

Mies schreef mee aan het boek *De Betekenis van Levensverhalen*. Met haar bedrijf Remise voor Mens en Organisatie (RVMO) helpt ze verschillende instellingen door op de werkvloer verhalen te 'vangen'. Recent werkte ze met een gemeentelijke gezondheidsdienst. 'We hebben negentig verhalen van werknemers opgetekend waarin ze vertellen over wie ze zijn, wat ze doen, waar ze concreet tegen aan lopen en hoe dat voelt. Verhalen blijken dan veel inzicht te geven in wat er speelt op de werkvloer. Je kunt ze als voorbeelden gebruiken van thema's die in de organisatie spelen. Want dat is wat deze methode onderscheidt van de andere: het gaat over emoties. Daarom blijven die verhalen je altijd bij.' ■