

Stories2Connect door de ogen van 'a fly on the wall'

Fijn dat je er bent staat er op het scherm bij binnenkomst op het StoryConnect-event op Drakenburg. De heldere kleuren van de nieuwe huisstijl roepen associaties op met het merk van Het Nederlands Danstheater. Een nadrukkelijk verschil vormen de aanhalingstekens in het beeld: Hier gaat het om de dialoog, om wat mensen te vertellen hebben, lijken die te zeggen.

Marco Koning en Wytse de Vries heten de aanwezigen welkom en maken direct duidelijk dat ze spreken namens het hele team, dat ze uitnodigen te gaan staan, zodat de aanwezigen weten wie de verhalenverzamelaars zijn die StoryConnect hebben gemaakt tot wat het nu is. En dan worden de deelnemers meteen in groepen aan het werk gezet. Een quiz van een kleine twintig vragen, moet de kennis over het werken met verhalen meten. Van een organisatie die werkt met verhalen zou je wellicht verwachten dat ze op zo'n dag haar eigen verhaal uit de doeken doet. De uitnodiging aan het publiek lijkt om dat verhaal te destilleren uit de antwoorden op de quizvragen.

Is dat typerend voor de werkwijze van StoryConnect? Speelt de organisatie altijd zo'n bescheiden rol? Het gaat om de verhalen van anderen, en om wat klanten daarmee willen en kunnen, niet om de ideeën van het StoryConnect-team. Of het moet het geloof in ervaringsverhalen zijn en de manier waarop je die binnen organisaties kunt inzetten.

In de presentaties van klanten die het volgende programmaonderdeel vormen, zijn het de persoonlijke verhalen die indruk maken. Laura M'Rabet die door een zoon met ernstige epilepsie besluit zich voor EpilepsieNL in te zetten op zoek naar manieren om het gesprek tussen 'producent en eindgebruiker' tot stand te brengen. Iets wat in de medische sector bepaald niet vanzelfsprekend is.

Door de aandacht voor verhalen van patiënten en hun naasten is er nu onderzoek geïnitieerd dat in hun behoeften voorziet. Bovendien is deze groep gesprekspartner geweest aan de onderhandelingstafel.

Henk Kouwenhoven bestuurder bij Sherpa, een instelling voor mensen met een beperking, vertelt enthousiast hoe het programma Frontverhalen dat BNN/VARA tijdens de coronapandemie uitzond, inspireerde om binnen de eigen organisatie verhalen van zorgmedewerkers boven tafel te krijgen, teneinde het probleem van medewerker behoud te doorgronden. Het resulteerde in het project 'Jouw verhaal, onze zorg'. Dat mensen serieus genomen worden met hun verhalen kan voor hen een reden zijn om te blijven, is zijn ervaring.

Er zijn kritische vragen uit de zaal. Waarom zou je als bestuur zoveel energie steken in een andere evaluatiemethodiek als de klassieke manier (de simpele enquête) zoveel makkelijker en goedkoper is 'De kracht van verhalen is goud' is het antwoord, omdat ze veel meer duidelijk maken dan getallen, al is het als bestuurder niet eenvoudig om de wereld van de verhalen en die van de cijfers bij elkaar te krijgen.' Daar ligt mogelijk een schone taak voor StoryConnect.

Jelmer Voet, HR-manager bij de Dienstenorganisatie van de Protestantse Kerk Nederland, liet iedereen even staan en bewegen om beter te kunnen luisteren. Hij kreeg zo de lachers op zijn hand en de onverdeelde aandacht vanuit de zaal.

De verhalen uit het medewerkersbelevingsonderzoek in zijn organisatie boden zicht op lichtpunten en haarscheuren in de medewerkersbeleving. De lichtpunten waren herkenbaar maar de haarscheuren ook erg confronterend. Er is gekozen voor een aanpak die nieuw is voor de dienstenorganisatie. Een selectie van medewerkers en leidinggevendenden hebben een traject gevolgd, leertafels, waarin geleerd is om vastgelopen dynamieken te herkennen en weer los te maken. Het is een mooie aanpak maar ook moeilijk nog om uit te leggen omdat er grote verwachtingen zijn. Terwijl deze aanpak zorgt voor kleine veranderingen en tijd kost.

Als Hester Rippen van Kind en Ziekenhuis en klant van het eerste uur de feesttaart aansnijdt en er (alcoholvrije) champagne wordt ontkurkt, licht Erwin Duurland toe wat het bedrijf vandaag viert: een nieuwe huisstijl én de evolutie van de organisatie tot wat die nu is met een team-van-zeven en een uitgebreide portefeuille met goedlopende projecten in uiteenlopende sectoren. Maar ook - hij noemt het in een bijzin - de nieuwe koers die ze zijn gaan varen; niet alleen meer evalueren op basis van verhalen, maar ook beleid bijsturen en organisatieveranderingen begeleiden.

De workshops die na de feestelijke onderbreking op het programma staan, laten de deelnemers kennismaken met de StoryConnectmethode of die verder doorgronden. Het levert veel gespreksstof op, waar het gezelschap ook tijdens de aangeklede borrel en het diner geanimeerd op voortborduurde. En zo heeft het verhaal van StoryConnect zichzelf geschreven deze dag.

A fly on the wall