

In gesprek met Pauline Seebregts

# Het verhaal als spiegel: de kracht van verhalen bij leren en veranderen

Pauline Seebregts is als performer begonnen met het vertellen van verhalen die ze zelf gemaakt of gehoord had. Zij heeft zich de afgelopen tien jaar ook ontwikkeld tot procesbegeleider, waarbij ze de methodiek storytelling inzet in het kader van bijvoorbeeld organisatieverandering of visieontwikkeling. Zo begeleidt ze anderen bij het in verbinding komen met hun eigen verhaal als persoon, team of organisatie. Pauline maakt daarnaast voorstellingen op maat voor de zorg en het onderwijs.

Rob Schrijver en Mariël Rondeel\*

## Hoe ben je ertoe gekomen om verhalen te gaan ophalen en vertellen?

'Ik heb lang in de hulpverlening gewerkt. Op een goede dag, meer dan tien jaar geleden, stond ik in de file op de A2. Het regende, ik keek in de achteruitkijkspiegel en vroeg mijzelf af: ben ik eigenlijk wel gelukkig? En voordat ik antwoord kon geven schudde mijn hart "nee". Ik was toen al bezig met storytelling en vroeg mij af of ik de verhalen leefde die ik zelf vertel. Ook toen was het antwoord "nee". Ineens besepte ik, kijkend naar de file waar ik in vast stond, dat ik het roer moest omgooien en een andere richting moest kiezen. De volgende dag heb ik ontslag genomen. Zo ben ik begonnen met het vertellen van verhalen, het maken van voorstellingen-op-maat, veelal voor de zorg, en het toegepast werken met *storytelling*.'

## Wat is de kracht van verhalen?

'Wat ik echt een kracht vind van verhalen is dat ze als spiegel werken. Tijdens een traject in een organisatie maakten we een voorstelling ten behoeve van een organisatieverandering. We haalden verhalen op van de werkvloer. Wat je dan ziet in zo'n voorstelling is dat mensen

geraakt zijn, omdat het gaat over hun eigen werk. Mensen kijken naar vragen, dilemma's, kwesties, problemen waar ze zelf dagelijks mee van doen hebben. Ze kunnen dan afstand nemen en zichzelf zien in die situatie, of een collega, of een patiënt of cliënt. In de verdiepingssessie na de voorstelling was er dan tijd voor reflectie en nieuwe inzichten.

Verhalen helpen om verschillende perspectieven te laten zien. Als mensen mij vragen voor een opdracht, is er ergens al een bepaald bewustzijn dat verhalen hun eigen kracht hebben. Dat verhalen inzicht kunnen geven, helpen bij reflecteren, dat je kunt leren van verhalen, dat verhalen kunnen verbinden. Je ziet dat mensen zich er steeds meer van bewust zijn dat verhalen ertoe doen in organisaties. Dat, als je bereid bent om een narratief klimaat te scheppen en ruimte te maken voor het vertellen van verhalen, je dan op een andere manier kunt leren van elkaar. Dat vraagt natuurlijk om een bepaalde veiligheid. Ik weet nog dat ik zelf teamleider was en hiermee begon. Het team keek mij verschrikt aan: wil je nou echt dat ik een verhaal vertel over een ervaring over

iets dat goed gegaan is deze week? Dat is men niet gewend en dat is superspannend. Wat ik veel zie in zorg en welzijn, is dat dit nog niet zo makkelijk is, om die verhalen te vertellen waar jij zelf een rol in speelt als professional. Het is veel makkelijker om dat verhaal te vertellen over die patiënt of cliënt. Maar wat jouw bijdrage is geweest als professional, en dat te mogen delen of vertellen, dat kan een ongelooflijke meerwaarde hebben.'

## Je zegt dat het in de zorg nog niet zo makkelijk is om verhalen te vertellen. Welke verklaring heb je hiervoor?

'Mensen die in zorg of welzijn werken, zijn gericht op de ander. Die willen geven, ertoe doen, er zijn voor de ander. Ik merk dat het gericht zijn op de ander vaak ook in wordt gegeven door wat jij denkt dat goed is voor die ander. Vaak heb je te maken met mensen die hun verhaal niet meer zelf kunnen vertellen. Je hebt dus ook een omgeving nodig, familie, de context van een cliënt, leerling of patiënt, om te weten wie die ander is. Professionals in de zorg vinden hun eigen verhaal vaak niet zo belangrijk; het doet er niet toe. Het is ook veel



*Pauline Seebregts: 'Wat ik veel zie in zorg en welzijn, is dat dit nog niet zo makkelijk is, om die verhalen te vertellen waar jij zelf een rol in speelt als professional.'*

veiliger om de beweging te maken naar die ander toe, om daar te zijn in plaats van bezig te zijn met jouw verhaal. Terwijl het wel van belang kan zijn, want als je je meer bewust bent van je eigen verhaal, dan kun je beter zien welke projecties je daarin meeneemt. Hoe jouw verhaal resoneert in wat jij denkt dat belangrijk is voor die ander. Terwijl dat misschien meer zegt over jou dan over die patiënt of cliënt. Als je je meer bewust bent van je eigen verhaal, kun je ook beter luisteren naar het verhaal van die patiënt of cliënt. En daar ook meer aandacht voor hebben.

Dat verhaal van die patiënt of cliënt is, hoezeer mensen ook bij hen betrokken zijn in de zorg, op een bepaalde manier onderbelicht. Ik denk aan een situatie

die ik nooit zal vergeten. Ik was verhalen aan het ophalen op een geriatrieafdeling. Daar vertelden de medewerkers over een man met agressie. Hij was daar net opgenomen en al op verschillende plekken geweest. Er was al van alles ingezet om deze man te controleren en te beheersen. Tot er een geestelijk verzorger was die zich afvroeg: wie is deze man eigenlijk? Waar komt hij vandaan? Toen bleek dat hij iemand van de boerderij was, en dat hij altijd met dieren had gewerkt. 's Ochtends was er niets met hem te beginnen. Het ontbijt was één groot gevecht. En wat bleek: vroeger ging hij in de ochtend altijd voor het ontbijt eerst naar zijn dieren om die te voeren. Wat ook meespeelde, is dat deze afdeling op vier hoog was. Deze man was gewend op de grond te

werken. Toen ze hierachter kwamen, zijn ze gaan kijken wat ze konden doen. Ze bedachten om een zak broodkorsten bij zijn bord neer te zetten. Hij nam die korsten dan in ontvangst om bij wijze van spreken de dieren te kunnen voeren. Er werd rust gecreëerd door aandacht te geven aan wat voor hem belangrijk was. Ook was er het besef dat ze veel meer met deze man naar buiten moesten. Ze zijn op een andere manier met hem aan het werk gegaan en dat hielp. Iets van zijn ziel kon terugkomen.

Mensen in de zorg of in het onderwijs willen niets liever dan het goed doen. Ze moeten heel vaak toch in lastige situaties zichzelf overeind houden, hard werken, veel meters maken. Ze worden daar lang niet altijd in gehoord of in gezien.

Dus als er dan wat ruimte komt om daar op een andere manier bij stil te kunnen staan, zonder dat ze het gevoel hebben dat ze ergens op afgerekend worden, dan kun je verdiepen en je afvragen: wie ben ik en wie is die ander in dit alles? Het luisteren naar elkaars verhalen en het vertellen van je eigen verhaal, zeker in kleine groepjes, biedt ook de mogelijkheid te leren van het verhaal van de ander. Daar is niet altijd tijd voor. Dus soms zit je ook vast aan een handelingsperspectief waarvan je denkt: ik doe het maar even zo. Als je dan van een ander hoort “ik doe het juist zo”, dan kun je daar iets mee voor jezelf. Het verbreedt je scope van wat mogelijk is.’

*De kracht van verhalen is volgens jou ook dat ze helpen om verschillende perspectieven te laten zien en met elkaar te verbinden. Kun je daar wat meer over zeggen?*

‘We hebben het nu steeds over de kracht van verhalen delen met elkaar op de werkvloer, maar hetzelfde geldt natuurlijk ook voor bestuurders en management. Zij weten vaak niet precies wat er speelt op de werkvloer, welke verhalen daar aan de orde zijn. Medewerkers weten vaak niet waar het management mee bezig is, of voor welke dilemma’s zij

staan. Verhalen kunnen voor verbinding zorgen tussen management en medewerkers. Verhalen van de werkvloer geven ongelooflijk veel informatie over wat er wel en niet speelt en kunnen de verschillende lagen in de organisatie verbinden met elkaar, wat helpt om meer in dialoog te komen met elkaar.’

*Hoe zouden we in het opleiden van mensen in de zorg storytelling een plek kunnen geven?*

‘Ik denk dat het belangrijk is dat studenten leren stilstaan bij hun eigen verhaal. Wie ben ik, waar kom ik vandaan, wat drijft mij? Ik heb lang in de hulpverlening gewerkt en denk dat toen ik eruit stapte, ik pas begreep waarom ik er gewerkt heb. Dat had eigenlijk veel eerder gemoeten, want het draagt bij aan je eigen bewustwording. En aan de andere kant zou ik ook willen zeggen tegen studenten in de zorg: leer luisteren naar de verhalen van patiënten en cliënten. Ontwikkel ook dat luistervermogen. En luisteren is naar mijn beleving iets anders dan LSD (Luisteren, Samenvatten, Doorvragen). Luisteren is aan de kant gaan en de ander zijn verhaal laten vertellen. Ik heb dat zelf ook moeten leren. In het begin zat ik er steeds tussendoor. Dat had ik helemaal

niet in de gaten. Maar ik hoorde het op het moment dat ik mijzelf terugluisterde op een bandje. Ik dacht: wat jammer dat ik nou deze vraag stel, het werd net interessant. Had ik nou gewoon maar even mijn mond gehouden.’

*Wat voor rol zouden opleiders of docenten kunnen spelen als het gaat om storytelling?*

‘Opleiders kunnen een belangrijke rol spelen bij het creëren van een goed narratief klimaat. Bij het bieden van veiligheid, ook door zichzelf kwetsbaar op te stellen en verhalen te vertellen. Niet alleen over waar het perfect en gelikt ging, maar ook je eigen leerverhalen in durven brengen. Als ik terugkijk naar mijn eigen studie, dan staan docenten die hun eigen verhaal durfden te vertellen op mijn netvlies.’

*Meer lezen over Pauline Seebregts en haar bedrijf Storywise? Kijk op [www.storywise.nu](http://www.storywise.nu)*

OVER DE AUTEURS

**Rob Schrijver** en **Mariël Rondeel** zijn redacteur bij *OenG*.