

Narratieve methode: verhalen vertellen

De narratieve methode is een methode waar deelnemers authentieke verhalen aan elkaar vertellen. Een authentiek verhaal is een weergave van een gebeurtenis die indruk heeft gemaakt op de verteller. Het verhaal vertelt iets over wat de verteller belangrijk vindt, wat hij of zij goed vindt, fout vindt. Het kan gaan over positieve ontwikkelingen of dilemma's, conflicten die de verteller bezig houden.

Met behulp van het vertellen van verhalen kan op eenvoudige manier abstracte en complexe informatie begrijpelijk worden gemaakt. Een voorbeeld van abstracte en complexe informatie is de missie, strategie, klantwaarden en kernwaarden van een organisatie. Door medewerkers en cliënten authentieke verhalen te laten vertellen, krijgen we zicht op wat medewerkers en cliënten belangrijk vinden, wat ze zien als gewenst gedrag dat past bij de missie, visie en waarden van de organisatie.

De verhalen geven inzicht in de taal van de cliënt en de medewerker. Door deze taal en verhalen te verbinden aan de missie, visie en waarden van de organisatie kunnen cliënten en medewerkers zich met hun eigen taal verbinden aan deze vaak abstracte en complexe begrippen.

Met deze taal en verhalen krijgen de missie, visie en waarden van de organisatie betekenis voor cliënten en medewerkers.

Verhalen vertellen, de resultaten

- De missie, visie en waarden van een organisatie worden geladen met taal en verhalen van cliënten en medewerkers en krijgen daarmee betekenis;
- Cliënten en medewerkers kunnen zich met deze taal verbinden;
- Verhalen en taal kunnen gebruikt worden om het merk van de organisatie te laden en voor interne en externe communicatie doeleinden;
- Het is een werkvorm voor reflectie en intervisie bijeenkomsten in teams;
- Het draagt bij aan het verbinden, het ontmoeten, de interactie, de uitwisseling en het leren van elkaar.



Verhalen vertellen in de verhalenpanels

Een verhalenpanel is een groep medewerkers die onder begeleiding van een verhalencoach:

- verhalen die indruk hebben gemaakt aan elkaar vertellen;
- met elkaar de verhalen bespreken en belangrijke taal uit het verhaal verzamelen. Belangrijke taal zijn woorden die iets zeggen over/betekenis geven aan wat de deelnemers belangrijk vinden in het werk dat ze doen;
- de verhalen en de taal, die betekenis geeft aan wat de deelnemers belangrijk vinden, worden door de verhalencoach verzameld;
- de verhalencoaches van de verhalenpanels bespreken de resultaten (de verhalen en de taal) van de verhalenpanels onder begeleiding van een supervisor;
- de verhalencoaches en supervisor koppelen de verhalen en de taal aan de missie, visie en waarden van de organisatie. Tevens checken ze of deze taal informatie geeft over ontwikkelingen, vragen of problemen die om oplossingen vragen;
- de resultaten worden getoetst in de verhalenpanels: zijn de verhalen en de taal correct gekoppeld aan de missie, visie en waarden van de organisatie;

Naast verhalenpanels voor medewerkers kunnen ook verhalenpanels voor cliënten plaatsvinden. Deze cliënten verhalenpanels geven o.a. input voor de lading van de klantwaarden.

DE WERKVORM VERHALENPANELS

De werkvorm van de verhalenpanels is ontwikkeld voor dienstverlenende organisaties en bestaat uit een aantal stappen. De werkvorm bevat tevens een introductie voor de verhalencoaches en de rol van de supervisor en een introductiesessie voor de deelnemers aan de verhalenpanels.

De samenstelling

De verhalenpanels bestaan uit 6- 8 deelnemers. De verhalenpanels kunnen op verschillende manieren worden samengesteld:

- medewerkers/cliënten/cliënten en medewerkers;
- functionele/regionale indeling;
- primair proces/ondersteunende processen;
- medewerkers/management;
- multifunctionele samenstelling.

De rol van de verhalencoach

De verhalenpanels worden begeleid door 2 verhalencoaches (functionarissen uit de organisatie). De verhalencoaches hebben de rol:

- het verhaal met de verteller voor te bereiden;
- de bijeenkomst te begeleiden en de afspraken te bewaken;
- informatie verzamelen: de verhalen en de taal;
- deelnemen aan de nabespreking van de coaches onder begeleiding van de supervisor.

De verhalencoaches worden ondersteund door een supervisor.