

Auteur Claudine Hogenboom

## *De communicatieprofessional als facilitator van betekenisvolle ontmoetingen*

Jacky van de Goor werkt als organisatiecoach voor vitale organisaties. Vragen op het gebied van zingeving spelen daarin een grote rol. Wie ben ik, wat doet er werkelijk toe? Het zijn vragen die haar na aan het hart liggen. In het najaar van 2012 zit ze thuis tv te kijken en stuit ze op de film *After Life* van de Japanse regisseur Koreeda. Daarin krijgt een groep mensen die zojuist overleden zijn de opdracht om uit hun hele leven één herinnering te kiezen om mee te nemen naar het hiernamaals. Alle andere herinneringen worden gewist. Van de Goor is onmiddellijk gegrepen door deze vraag: die ene herinnering moet wel heel betekenisvol zijn!

## 'Het wordt steeds duidelijker dat klachten als depressie en burn-out ook gerelateerd zijn aan zingeving'

Wat laten deze herinneringen zien over wat er werkelijk toe doet in het leven? Gefascineerd door deze vraag stelde ze deze aan mensen in haar omgeving en zette ze hem in tijdens haar werk, bij het begeleiden van teams en in leiderschapsprogramma's. Zo verzamelde ze honderden herinneringen. Nieuwsgierig naar de diepere betekenis van deze momenten startte ze in 2014 een promotieonderzoek aan het StoryLab van de Universiteit Twente, dat ze begin volgend jaar afrondt.

Van de Goor: "Wat opvalt is dat geen enkele herinnering gaat over geld, macht of status. Lange tijd heb ik bovendien maar één herinnering gehad die zich afspeelt op het werk, inmiddels zijn het er twee. Nu mag je op basis hiervan niet concluderen dat werk niet betekenisvol is, maar dit aantal zet wel aan tot denken. Hoeveel zin ervaren we eigenlijk op het werk? Hoewel de herinneringen gevarieerd zijn, gaan ze op een diepere laag over hetzelfde: over betekenisvolle ontmoetingen. Het zijn momenten van verbinding, met iemand anders, met de natuur of iets groters. Vanuit werk bezien, roept het de vraag op hoe het zit met betekenisvolle ontmoetingen op het werk."

### **Depressie is gerelateerd aan zingeving**

"Het wordt steeds duidelijker dat klachten als depressie en burn-out ook gerelateerd zijn aan zingeving", zegt Van de Goor. "Vaak ligt er verlies van verbinding met anderen, met een hoger doel om voor te leven en te werken aan ten grondslag. Opvallend is dat één van de herinneringen die zich op het werk afspeelt, van een non is. Iemand voor wie het werk een roeping is. Maar je hoeft geen

non te zijn om je werk als roeping te beschouwen. Iedereen die ziet hoe zijn of haar werk bijdraagt aan iets groters, ervaart zin. Het lastige in organisaties is dat we vaak gefocust zijn op prestaties, KPI's, procedures en regels dat de zin van het werk ondersneeuwt. De vraag: 'wat levert het op?' staat centraler dan: 'waar draag ik aan bij?' Hulpverleners in een zorgorganisatie vertelden hoe ze meer tijd kwijt zijn met het invullen van formulieren dan met echt contact maken met de cliënt."

Van de Goor: "Juist hier kan de communicatieprofessional een mooie rol vervullen. Wat aandacht krijgt, groeit. Als communicatieprofessional kun je ervoor kiezen om zin en betekenis van het werk in het licht te gaan zetten. Je bent bij uitstek in de positie om mensen te verbinden met het hogere doel waar ze aan bijdragen. Een doel waarvan ze zich misschien niet meer bewust zijn. Je kunt dat doel benoemen, maar ik vind het krachtiger als mensen zelf met elkaar over de zin en betekenis van het werk in gesprek gaan. Als communicatieprofessional kun je dit gesprek, de ontmoeting faciliteren."

### **Betekenisvolle momenten**

"Verhalen zijn daarin een geweldig middel. In de verhalen die we vertellen laten we zien wie we zijn en wat ertoe doet. De herinneringen die ik voor mijn onderzoek verzamelde zijn ook verhalen. Verhalen waar de zin en betekenis van afspat zonder dat deze expliciet wordt benoemd." Op basis van haar onderzoek heeft Van de Goor een interventie ontwikkeld die gebruikmaakt van de kracht van het verhaal om betekenis te communiceren.

"Ik heb een groep verpleegkundigen begeleid

in een ziekenhuis waarin een reorganisatie plaatsvond. Ik vroeg mensen herinneringen aan elkaar te vertellen over een betekenisvol moment op het werk. Wat volgde waren prachtige verhalen over het dagelijkse werk waarin waarachtige ontmoetingen hadden plaatsgevonden. In de drukte van en de frustratie over de reorganisatie maakten de verpleegkundigen even contact op een andere laag, met elkaar en met datgene waar het echt om gaat in het werk."

"Voor de gezondheid van mensen én van de organisatie, zijn deze gesprekken wezenlijk", zegt Van de Goor. "Ik denk dat hier een wezenlijke rol ligt voor communicatieprofessionals. Om deze gesprekken, deze betekenisvolle ontmoetingen te faciliteren. Zodat ze in de haast en vaart waarin we doorgaans werken en leven, elkaar weer gaan zien, de essentie van het werk weer gaan zien en ook zichzelf weer gaan zien. Dat gevoel van verbondenheid, van zin is cruciaal voor gezondheid, geluk en welbevinden. De basis voor vitale organisaties."

*Het boek over het onderzoek is getiteld 'Je leven in één herinnering' en verschijnt 10 november. Meer informatie over het onderzoek van Jacky van de Goor op [www.lifeinonequestion.org](http://www.lifeinonequestion.org)*