

Misvattingen over interne communicatie

Op de website www.managementsite.nl verscheen op 28 januari 2014 een artikel van Ilse van Ravenstein en Erik Reijnders onder de titel 'Vijf misvattingen over interne communicatie'. Hieronder tref je deze misvattingen aan. Ze illustreren waarom er zoveel verwarring is over interne communicatie in de dagelijkse praktijk.

Misvatting 1: Interne communicatie is het inzetten van communicatiemiddelen

Wat is interne communicatie eigenlijk? Interne communicatie beschouwen als het inzetten van middelen om een boodschap over te dragen, is te beperkt. Communicatiemiddelen optuigen of verbeteren lijken voor de hand liggende, zichtbare en dus aantrekkelijke quick wins. Maar ze zullen niet leiden tot een betere interne communicatie. Ze negeren de complexiteit van het communicatieproces en gaan voorbij aan het allerbelangrijkste 'middel' in de interne communicatie: de mensen in de organisatie.

Misvatting 2: Interne communicatie is te regisseren

Vanuit één plek in de organisatie heb je nauwelijks invloed op het uiteindelijke effect van de talloze communicatie-inspanningen. Komen onderwerpen wel over zoals bedoeld? En nog belangrijker: wat gebeurt er in de gesprekken rondom een bepaald onderwerp in de organisatie? Dat is alleen al door de dagelijkse interacties over talloze onderwerpen niet of nauwelijks te sturen of regisseren.

Misvatting 3: De Afdeling Communicatie is verantwoordelijk voor de interne communicatie

Een logisch vervolg op misvattingen 1 en 2 is dat de Afdeling Communicatie verantwoordelijk is voor de interne communicatie. Niet alleen heeft die afdeling vaak het beheer over de communicatiemiddelen, maar ze héét ook nog eens (Interne) Communicatie. Geen wonder dat iedereen daar naar kijkt als 'de communicatie niet goed werkt'. En dat is ook wel zo gemakkelijk, want wie moet je dan de opdracht geven om de communicatie te verbeteren? Feit is dat iedere medewerker, afhankelijk van zijn of haar functie in de organisatie en de plek in het proces, een specifieke rol heeft in interne communicatie.

Misvatting 4: Iedereen weet wat er van hem/haar wordt verwacht in interne communicatie

Er zijn allerlei aannames en verwachtingen over wie wat zou moeten doen in de interne communicatie. Deze verwachtingen van mensen als het gaat om interne communicatie zijn echter niet uitgesproken, ze staan nergens beschreven en worden nauwelijks gedeeld. En als je niet precies weet wat er van je wordt verwacht, doe je dus maar wat (naar beste eer en geweten uiteraard).

Misvatting 5: Iedereen is van nature in staat om zijn/haar communicatierol probleemloos te vervullen

De vijfde misvatting is dat mensen natuurtalenten zouden zijn in interne communicatie. Je kunt toch praten en iets vertellen en schrijven lukt ook best, dus dat komt vanzelf goed. Tja, de werkelijkheid bewijst dagelijks iets anders. Zelfs basale

zaken als een goed gesprek voeren en een zinvol werkoverleg hebben, gaan vaak mis. Laat staan het samen duiden van ontwikkelingen, het inspirerend neerzetten van een nieuwe strategie en het richting geven aan een verandering. Communiceren is daarmee echt een vaardigheid, die weliswaar ontwikkeld kan worden, maar die je ook moet bijhouden.

Uit deze misvattingen blijkt al: mensen hebben veel *aannames* in en over hoe de communicatie zal verlopen, over de eigen communicatieve rol en bijdrage, over de inzet van anderen in communicatie en over de communicatieprofessionals. Die aannames blijven onuitgesproken. Maar men handelt er wel naar! Daarnaast is uit het bovenstaande duidelijk geworden dat communicatie *complex* is, méér dan een lineair model van zender-boodschap-middel-ontvanger. Zo ontstaat er gemakkelijk miscommunicatie.