

Tien kanttekeningen bij de top-downcascade van informatiedoorstroming

1. De werking van de cascade is gebaseerd op periodiek teamoverleg als informatiemoment voor het team op elk niveau. Als dat overleg niet plaatsvindt (om wat voor reden dan ook), dan werkt cascaderen niet.
2. De cascade gaat alleen over het informeren van anderen, niet over communiceren of dialoog. De cascade voorziet niet in een opwaartse stroom en houdt geen rekening met het feit dat mensen erop willen (en zullen!) reageren. Het is dus een te eenzijdig (zendgericht) model.
3. De cascade gaat voorbij aan het bestaan van andere formele overlegmomenten en netwerken (bijvoorbeeld projecten!) om informatie te verspreiden en te delen.
4. Informatie verspreidt zich veel meer en juist via informele kanalen. Gesprekjes tussendoor, praatjes bij de koffieautomaat, aan de telefoon, boodschappen via Twitter, sms, e-mail of het gesprek tijdens de lunchpauze.
5. De cascade gaat ervan uit dat de verschillende overlevormen op ieder niveau qua timing op elkaar zijn afgestemd. In de praktijk blijkt keer op keer dat die afstemming in tijd niet haalbaar is door allerlei praktische bezwaren.
6. De cascade gaat ervan uit dat leidinggevendenden de informatie willen, kunnen en durven delen en bespreken met hun medewerkers. Toch staan leidinggevendenden niet altijd te popelen informatie te vertalen, te delen en te bespreken. Soms weten ze ook niet *hoe* ze informatie moeten vertalen. Het simpelweg voorlezen (of doorsturen) van de sheets komt ook voor. Er zijn natuurlijk managers die het heel goed doen en men is best van goede wil, maar het kan zoveel beter.
7. Qua overtuigingskracht en bevoegenheid, maar ook qua inhoudelijke duiding, veronderstelt de cascade eenvormigheid. Een vertaling op elk niveau is natuurlijk noodzakelijk, maar het is nou juist *le ton qui fait la musique*. Ieder blijkt in zijn vertaling juist zo'n verschillende 'kleur' te geven.
8. Het onderwerp en de inhoud van de informatie, die via de cascade bij medewerkers moet 'landen', is doorgaans erg abstract. Daarmee is ze weliswaar relevant voor iedereen. Maar tegelijkertijd is ze te weinig specifiek voor de gedetailleerde informatiebehoefte van mensen. De leidinggevende kán de antwoorden vaak ook nog niet bieden omdat veel zaken op het lokale niveau nog niet uitgekristalliseerd zijn. Er blijft dus onvrede bestaan omdat de gegeven informatie geen antwoord geeft op vragen die mensen (ook) hebben.
9. Hoe de medewerker de boodschap interpreteert en wat hij ervan vindt, daarop geeft het cascademodel geen antwoord. En reken maar dat die ontvanger er iets van vindt...
10. De hedendaagse medewerker is een (pro)actieve informatiezoeker en -verwerker. Hij gaat (buiten de cascade om) zélf op zoek als hij informatie wil hebben en/of vragen heeft. De cascade gaat voorbij aan deze (pro)actieve ontvanger.

Naarmate de organisatie groter is, geldt de illusie van de cascade sterker omdat het aantal plateaus/niveaus toeneemt. Er valt een versterking van veel van de kanttekeningen te verwachten.