

BEN VERLEG

ONPROFESSIONEEL?

De communicatieadviseur heeft een belangrijke rol te vervullen in het belang van de reputatie van de organisatie en het gezicht ervan: de ceo. Onlangs had ik het genoegen een ceo te interviewen in het kader van een onderzoek dat tot een publicatie moet leiden. De communicatieadviseur was bij het gesprek aanwezig.

De ceo vertelt over haar visie op de organisatie. Zij spreekt over het belang van vertrouwen in mensen, het bieden van ruimte voor ontwikkeling, het continu werken aan verbetering en het belang van goede interne en externe communicatie.

'Fouten maken mag', zegt zij, 'als we er maar wat van leren en het beter gaan doen.'

De communicatieadviseur zwijgt en kijkt instemmend. Dat houdt hij bijna een heel uur vol. We zijn bijna klaar.

Er wordt nog een laatste punt aangesneden. Om vertrouwelijke redenen kan ik hier niet zeggen wat de uitspraak precies was, maar de ceo zegt iets wat de communicatieadviseur plotseling tegenspreekt.

'Nee hoor, dat doen we toch heel anders?'

Ik ben even niet meer nodig.

Er ontspint zich een korte discussie tussen hen die ik met belangstelling volg.

Dan neemt de ceo de draad weer op, wendt zich tot mij, en zegt:

'Dat is misschien wel zo, maar ik zie het toch anders.'

De manier waarop het gesprek loopt, verwondert mij. De communicatieprofessional neemt niet actief deel aan het gesprek, zit er in stilte bij en mengt zich er alleen in om de baas te corrigeren? Is dat de bedoeling?

Na afloop van het interview loop ik mee met de communicatieadviseur en zeg dat ik het wel apart vond dat zij onderling, in mijn aanwezigheid, in discussie gingen.

'Ik ben het niet altijd eens met wat zij zegt. En dat laat ik dan wel merken ja.'

Ik kan me voorstellen dat het voor menig communicatieadviseur een dilemma is. Wat doe je als je baas iets zegt wat in jouw ogen niet juist is? Aan de ene kant getuigt het van lef om dat in het gesprek te berde te brengen. Aan de andere kant komt het naar buiten niet erg professioneel over. Of is het juist sterk dat je de interne discussie laat zien? Misschien hangt het af van het onderwerp of van de setting. Een persconferentie is bijvoorbeeld wat anders dan een diepte-interview.

Mijn tip: maak vooraf goede afspraken met de baas over jouw rol zodat er geen misverstand over ontstaat. Ook dat is interne communicatie.

Gelukkig heeft deze communicatieadviseur een baas van wie iedereen fouten mag maken. Als we er maar iets van leren en het beter gaan doen.

Gelukkig heeft deze communicatieadviseur een baas van wie iedereen fouten mag maken



PROFIEL

Dr. mr. Ben Verleg – research & consultancy is gespecialiseerd in organisatieontwikkeling, strategische besluitvorming en innovatie. Hij is in 2012 gepromoveerd op 'Zingeving in Besluitvorming', over de besluitvorming rond de Amsterdamse Noord-Zuidlijn.

Ben heeft een passie voor verandering. 'Rode draad in mijn persoonlijke biografie is de nieuwsgierigheid naar waarom we dingen doen zoals we ze doen. Dat gecombineerd met mijn eigenwijsheid en 'anders denken' verklaart mijn passie voor nieuw, verandering en innovatie.'

Momenteel doet Ben onderzoek naar vernieuwing in organisatieontwikkeling en de veranderingen in de financiële sector.