



## Interne communicatie

De interne communicatie en samenwerking in een organisatie is verbonden met de missie, visie, doelstellingen, kernwaarden en de overige vier pijlers van organisatiecultuur. Een organisatie is zo goed als de kwaliteit van de onderlinge communicatie. Fricities tussen individuele medewerkers en of teams drijven de kosten enorm op, waardoor het rendement behoorlijk onder druk kan komen te staan.

## Interne communicatie en de WHY

Er is geen grens tussen interne en externe communicatie. Het imago aan de buitenkant berust op een sterke identiteit. En die komt binnen uit (inside - outside benadering)! Je raakt dan alle pijlers van de organisatiecultuur. De grens tussen in- en externe communicatie verdampt. Alles komt eerder naar buiten. Achterblijvende prestaties van het management, kwaliteitsproblemen en ethisch wangedrag zullen niet verdwijnen maar zijn met name door social media steeds moeilijker te verbergen.

Een van de belangrijkste factoren die het succes van de organisatie bepalen, is het helder formuleren van de strategische uitgangspunten (WHY): missie, visie, doelen, Hoewel zeer veel bedrijven hun WHY hebben geformuleerd, lukt het maar weinig bedrijven ze stap voor stap tot uitvoering te brengen. De belangrijkste redenen hiervoor zijn dat de elementen van WHY nogal abstract geformuleerd zijn en dat men waarden en normen vertaalt naar gewenst collectief gedrag.

## Communicatie bij verandermanagement

*“De communicatie moet beter!”* of *“Het ligt aan de communicatie!”* zijn kreten die we regelmatig horen in organisaties. En achter deze kreten bevindt zich vaak veel onder de ijsberg. Wat moet er dan precies beter? En geldt dat alleen maar voor communicatie of ook voor de andere pijlers van organisatiecultuur. Factoren die veelal hoog scoren uit onderzoek zijn:

- De medewerkers in deze organisatie vinden de top niet duidelijk over wat anders of beter moet.
- De leidinggevenden zijn niet goed in staat visie en beleid naar hun mensen over te brengen.
- De top van de organisatie weet niet wat er dieper in de organisatie leeft.



Ten aanzien van het verbeteren van de interne communicatie betekent dit in ieder geval:

- Communiceer duidelijk over de WHY, vertaal deze pragmatisch en schetst een helder beeld welke resultaten behaald kunnen worden.
- Zet alle (multi en social media) middelen in om de successen en verbeterpunten te communiceren en wees hier vooral consistent in.
- Maak er een lerende organisatie van (top down, bottom up, leer van elkaar en kom tot een dialoog via bijvoorbeeld brainstorm, Mind Mapping, excusietechniek of storyboarding<sup>1</sup>).
- Organiseer interne en externe feedback vanuit alle stakeholders.
- Geef veel persoonlijke aandacht: zorg dat je weet wat er bij hen leeft.

---

<sup>1</sup> Peters V., Westelaken van de M., Kieft M., Handout Brainstorm technieken, Samenspraak Advies Nijmegen, 2011