

BOEK:

Een gesprek zonder einde

Noelle Aarts

→ Management
→ ISBN 9789048511259



Niet alleen geeft ze woorden aan wat ik dagelijks ervaar in de praktijk van communicatieafdelingen; ze kan dat bovendien prachtig wetenschappelijk onderbouwen met bekende en minder bekende bronnen. Na het lezen van haar rede voel ik me altijd weer gesterkt in mijn visie.

Aarts bepleit dat strategische communicatie gaat over het beïnvloeden van gesprekken die mensen met elkaar voeren binnen en tussen organisaties. En ook over de kunst om dingen uit te proberen en daarvan te leren. Mooi, vind ik dat. Want net als Noelle zie ik dat organisaties zich eigenlijk liever vastklampen aan dat wat grijpbaar, meetbaar en 'accountable' is. Alsof we zo de onzekerheden die gepaard gaan met organiseren, veranderen en afstemmen, zouden kunnen bezweren.

Eigenlijk relatiemanagement

Veel communicatieprofessionals beperken zich (daardoor?) tot het domein van de -meer tastbare- formele en de instrumentele communicatie. Wetenschappelijke literatuur echter laat zien dat strategische communicatie eigenlijk relatiemanagement zou moeten zijn, met een focus op wat er in interacties gebeurt, binnen de organisatie en ook tussen de organisatie en haar omgeving.

Zo af en toe pak ik hem er nog eens bij, de inaugurele rede van Noelle Aarts. Hij dateert van 2009, maar haar appel is nog altijd actueel.



*Lezen
en herlezen
die rede!*

Aarts ondervond dat communicatieprofessionals dat zelf eigenlijk ook wel inzien. En sinds haar inauguratie is uit wel meer onderzoeken naar voren gekomen dat de beroepsgroep erkent dat we meer aan relatiemanagement zouden moeten doen.

Onzekerheden accepteren

Strategische communicatie gaat in hoge mate over dingen die niet of nauwelijks te bezweren zijn. Aarts noemt onder meer de capaciteit om relaties op te bouwen en te onderhouden, gevoeligheden te signaleren, vertrouwen te creëren en om te gaan met onverwachte omstandigheden. Hiervoor zijn geen pasklare methodes en er bestaan ook geen eenduidige criteria voor succes.

Aarts werpt de vraag op hoe organisaties hiermee moeten omgaan en vooral wie dat moeten doen. De tijd is rijp, zo stelt ze, voor een nieuw type professional met een flink aantal skills, maar vooral ook het lef om onzekerheden te accepteren. Wie Aarts in de jaren daarna heeft gevolgd heeft gezien dat ze haar visie op dit punt consequent heeft uitgedragen.



—
Als ik een minpuntje zou moeten verzinnen... dan is het dat deze rede slechts zo pagina's telt en het geweldig was geweest als die waren uitgewerkt in een boek of leergang met net iets meer handreikingen voor communicatieprofessionals. In 10 jaar tijd is de beroepsgroep toch niet zo anarchistisch gebleken.



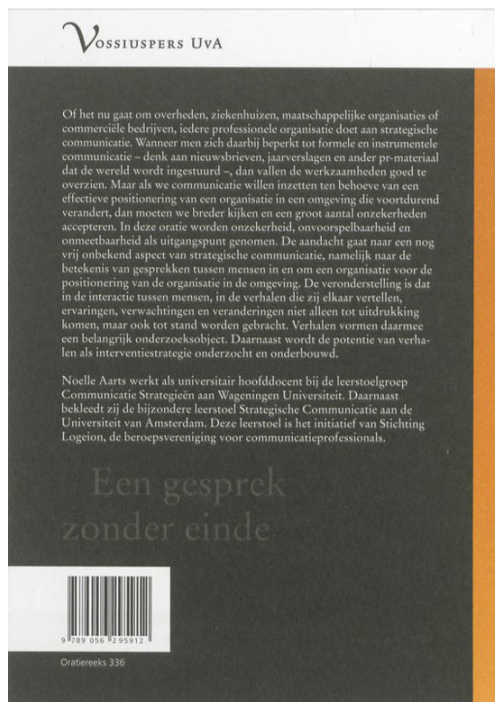
Het appel aan de beroepsgroep om die rol (waarvan we best weten dat die geweldig zou helpen) ook gewoon te pakken!

In 2017 mocht ik samen met haar deelnemen in een panel op 'Het grootse kennisfestival van Nederland'. Zij vanuit de wetenschap, ik vanuit de praktijk. Ook toen viel me op dat ze treffend en overtuigend verwoordde hoe in de interactie tussen mensen, veranderingen niet alleen tot uitdrukking komen, maar ook tot stand worden gebracht. Dat we in samenspraak creëren. Ik vond het een eer om in dat licht mijn praktijkcasus te mogen presenteren.

Slecht gezocht

Bij haar afscheid, bijna 10 jaar later, stelde Aarts nogmaals dat een van de belangrijkste functies van communicatie is: **het verbinden van groepen mensen of organisaties die niet vanzelfsprekend met elkaar in contact staan, maar waarvan we wel afhankelijk zijn.**

En nee, dat is niet gemakkelijk, zo drukt ze ook in de titel van haar afscheidscollege uit: 'Wie vindt, heeft slecht gezocht'.



Nooit klaar

Lezen en herlezen, die rede! Al was het alleen maar om het volgende inzicht, dat ik vrijwel letterlijk citeer, omdat Noelle Aarts het zelf gewoon het beste zeggen kan! Communicatieprofessionals spelen een noodzakelijke rol: de luis in de pels, de advocaat van de duivel, de gevoelige antenne, maar ook de verbinder, always spot on. Een licht anarchistische houding, met oog voor wat afwijkt is gewenst. Alsook de gedachte dat de dingen nooit klaar zijn, **ontwikkelingen gaan altijd door.**

Wie vindt,
heeft slecht gezocht

Behoeft een adviseur met een licht anarchistische houding? Iemand die niet de makkelijke weg zoekt, maar vol inzet op dat wel werkt, ook als de praktijk weerbarstig lijkt? Bel gerust om met me te sparren! Dan vertel ik je graag wat ik voor je kan doen.

