

Informele communicatie-analyse

Deze vragenlijst helpt je zicht te krijgen op het *informele discours*.

De methode

1. Loop rond in de organisatie op verschillende dagen, verschillende plaatsen en op verschillende tijdstippen. Met name op plaatsen waar mensen samenkomen in of rondom het werk: kantine, koffiezetautomaat, wandelgang, rookruimte,
2. Doe niet mee met het gesprek wat je opvangt, maar houd het lijstje met onderstaande vragen bij je. Luister naar hetgeen je hoort. Zonder je dan even af en maak wat aantekeningen.
3. Beantwoord de vragen naar alle eerlijkheid. Liefst ook door anderen en bespreek samen jullie antwoorden. Welke conclusie(s) kun je dan trekken?
4. Neem ook de tijd om de discussies op yammer of in de communities op jullie intranet te analyseren.

De vragen

1. **INHOUD** Waarover gaan de informele gesprekken. Zijn er thema's die telkens terugkomen of domineren? Wat krijgt de nadruk?
2. **RICHTING** In welke richting gaat het gesprek? Komt men tot 'overeenstemming'? Of één beeld van "hoe het zit"? Hoe zou jij dat omschrijven? Of schiet het gesprek alle kanten op?
3. **TOON** Hoe wordt er over een onderwerp gesproken: welke feiten hoor je, welke oordelen en meningen komen naar voren? Welke toon/kleur heeft het gesprek?
4. **DEELNEMERS** Wie doen er aan mee en wie voeren de boventoon? Welk effect heeft dat op de anderen?
5. **CONTEXT** Waar (welke plaats) en op welke wijze vinden die gesprekken plaats? En hoe lang duren ze ongeveer?
6. **CONSEQUENTIES** Wat betekenen die gesprekken voor de Communicatie-afdeling? Wat staat je te doen?

Reijnders Advies & Ontwikkeling
Drs Erik Reijnders
erik@samenveranderen.nl
15 mei 2013