

## Bedrijfscommunicatie

Communiceren is een vitaal deel van een samenleving. Ieder mens gebruikt het om bijvoorbeeld: iets over te brengen, iets duidelijk te maken, zich te uiten en voor vele andere doeleinden. Zelfs wanneer iemand niet communiceert, is dit tóch een vorm van communiceren.

Er is verbaal en non-verbale communicatie te onderscheiden. Verbaal is het maken van geluiden door spraak of toon. Non-verbaal betreft beeld. Dit heeft betrekking of lichaamstaal en houding maar ook handgebaren.

Het is van belang dat de zender van een bericht, zich aanpast aan de ontvanger, zodat deze ontvanger hierdoor het bericht beter ontvangt en uiteindelijk begrijpt.

Goed communiceren is te leren. Men leert het snelst door iets te doen, dus vaak oefenen zal bevoordelig zijn voor het competent worden in deze vaardigheid.

In een bedrijf is interne en externe bedrijfscommunicatie te onderscheiden. Extern staat het imago van een bedrijf centraal. Het is een directe afspiegeling van identiteit en cultuur en wordt dan ook gewaarborgd door strategisch management. De interne aspecten, welke ook volgens efficiëntie en effectiviteit verband hebben met de externe aspecten, zijn zeer belangrijk voor de bedrijfscultuur. Zo moet informatie over processen en taken op een correcte manier worden doorgespeeld binnen het bedrijf.

### **Praktijkvoorbeelden van de toepassing van de stof over bedrijfscommunicatie**

Zoals in mijn cv te zien is, werk ik al geruime tijd in de Primark, een detailhandel. Het bedrijf kent een typische hiërarchische structuur qua management. Deze structuur is voordelig in dit specifieke bedrijf, omdat er overzicht is welke personen welke verantwoordelijkheden dragen. Het is namelijk zo dat er ten opzichte van andere kledinghandels, relatief veel personeelsleden tegelijk werken.

De hiërarchische structuur kent ook een significant nadeel, welke overduidelijk aanwezig is. Dit probleem kenmerkt zich door de "overrulende taakverdeling". Dit houdt in dat een manager een taak kan geven maar dat een persoon die een hogere rang heeft deze taak weer kan aanpassen dan wel opheffen.

Dit zorgt vaak voor onduidelijkheden op de werkvloer. De personeelsleden hebben het gevoel alsof er veel langs elkaar wordt gecommuniceerd. Om dit en andere onduidelijkheden in de communicatie te verbeteren, heb ik voorgesteld om als 'aanspreekpunt' te fungeren tussen de personeelsleden en iedereen van het management. Al een aantal maanden inventariseer ik als aanspreekpunt de opmerkingen/vragen/klachten van mensen en sorteer deze op mate van belang, hoe frequent iets voorkomt etc. en presenteer ik de meest relevante punten aan het management. Zij gaan hier vervolgens mee aan de slag om het communiceren te verbeteren.

Tussendoor is er een personeelsenquête geweest, waarbij het bedrijf beduidend beter scoorde op tevredenheid. Naar mijn mening en die van andere personeelsleden, heb ik met het fungeren als tussenpersoon, de interne communicatie verbeterd.