

Methodisch communiceren voor overheids- en non-profitinstellingen
J.M. æ Galjaard
VUGA 1989
194 bldz.
ISBN 90 5250 018 5

In een artikel in het tijdschrift voor Hoger Onderwijs uit 1984 geeft drs. W. van der Grift een overzicht van problemen die zijn opgetreden bij samenwerkingsprojecten tussen HBO en WO. Naast vele andere problemen signaleert hij gebrekkige toegankelijkheid van informatie en ondoorzichtige communicatiestructuren in de organisaties voor hoger onderwijs. En ook zonder de ingewikkelde materie van samenwerking tussen soms zo verschillende organisaties heeft de communicatie binnen HBO-instellingen © zeker de grote © het zwaar te verduren. Signalen van docenten komen niet meer door in het college van bestuur. Centraal beleid sneuvelt voor het in de studierichtingen ten uitvoer wordt gebracht. Daar komt bij dat juist die interne communicatie in de naaste toekomst wel eens nog belangrijker zou kunnen worden dan deze nu al is. Door de interne en externe kwaliteitszorg groeit een behoefte aan allerlei gegevens. Managementinformatiesystemen doen hun intrede en begraven de manager onder een berg van cijfers en andere gegevens.

In Harvard Holland Review van herfst 1988 signaleert drs. P.C. Jurgens een toename van dienstverlenende aspecten in bedrijven, een toename van hoger opgeleid en mondiger personeel en snellere omgevingsveranderingen. Drie factoren die zijns inziens hoge eisen stellen aan de interne communicatie. Jurgens voorziet dat, na de productiviteit (midden jaren '70© begin jaren '80); na de kwaliteit (sinds begin jaren '80) de interne communicatie há,át hot item van de jaren '90 zal worden.

Daarmee lijkt het boek "Methodisch communiceren voor overheids- en non-profitinstellingen" van I.M Galjaard in een behoefte voorzien. Het zou voor de hogescholen materiaal kunnen bieden om hun communicatieproblemen het hoofd te bieden. Bovendien zou het boek gebruikt kunnen worden in het onderwijs van een studie-richting communicatie of bij bedrijfskundige opleidingen.

Ik wil beide gebruiksmogelijkheden bekijken, te meer daar noch de inleiding noch de flaptekst een indicatie geven van de markt waarop het boek zich richt.

Kan het HBO iets leren van Galjaards methoden? Het antwoord op die vraag is: weinig. Goed, een suggestie als het belang van scherp omschreven doelen van de organisatie blijft waardevol, evenals het pleidooi om een sterkte/zwakte©analyse te maken. Maar dat wisten we al. Galjaard bemoeit zich verder niet met de vraag hoe we de informatie moeten "raffineren". Externe communicatie is in het boek beter uit-gewerkt dan interne. Een gemiste kans.

Is methodisch communiceren dan wellicht bruikbaar als les-materiaal in het HBO? Bijvoorbeeld voor lessen in het geven van voorlichting? Voor zelfstudie lijkt het boek me © vanwege haar structuur © ongeschikt. De grote lijn is wel te volgen. In de eerste paar hoofdstukken ligt het accent op het verschijnsel communicatie; daarna wordt ingegaan op de positie van voorlichter in een organisatie. Het derde accent krijgt de feitelijke methodiek van de voor-lichter. Vervolgens wordt voorlichting toegespitst op de overheid. Binnen genoemde blokken die ik heb onderscheiden, wordt het aanwijzen van de structuur al moeilijker. Temeer daar de opbouw van het boek nergens expliciet wordt verduidelijkt. Daarmee kun je studenten niet zomaar het bos insturen. Het boek schreeuwt

om een paar hoorlessen waarin toelichting op de inhoud wordt gegeven en verdere accenten worden gelegd.

Zelfs de kern van het boek *de methode* is niet zomaar bruikbaar. In vogelvlucht worden vijf stappen doorgenomen. Van materiaal verzamelen komen we via het stellen van de diagnose en het maken van een actieplan tot de feitelijke actie en evaluatie daarvan. Daar heeft de goedwillende HBO-student echter te weinig houvast aan om zelf beleidsmatig aan de slag te kunnen. Het boek heeft op dat punt aanvulling nodig bijvoorbeeld door middel van een aantal studietaken. Het feitelijke geven van voorlichting komt niet aan de orde.

Tenslotte is duidelijk merkbaar dat de auteur werkzaam is geweest als hoofd van een afdeling voorlichting bij een gemeente. Zijn voorbeelden beschrijven een gemeenteraad met weinig belangstelling voor het werk van een brandweercorps en een gemeentemuseum dat weinig publiek trekt. De generalisatie in de titel "voor overheids- en non-profitinstellingen" is ongeoorloofd. Mits dit boek wordt aangevuld met hoorlessen en studietaken kan het in lessen hooguit worden gebruikt als het gaat om extern communicatiebeleid in overheidsinstellingen. Dat is al heel wat, maar lang niet alles waar het methodisch communiceren betreft.

Everard van Kemenade