

Communicatieprofessional verandert van informatieleverancier in verbinder

Bezoekers van het Logeion communicatiecongres wisten het al; de kracht van de communicatieprofessional zit in het begeleiden en adviseren van mensen in hun communicatie met anderen. Meer dan 80% van de communicatieprofessionals ziet coachen en begeleiden, informeren en luisteren als cruciaal voor zijn professie. De rol van informatieleverancier wordt slechts door 4% van de vakgenoten als meest belangrijk gewaardeerd. Dit blijkt uit een onderzoek van het CommunicatiePanel van [Logeion](#) en [DirectResearch](#) waar 164 communicatieprofessionals hun mening hebben gegeven.

“De verschuiving van middenmaker naar verbinder komt op mij niet gek over” zegt directeur van Logeion Clarisse Buma. “Het past in de discussie in het vak die steeds meer richting het faciliteren van anderen gaat, of het nu de interne of externe communicatie betreft.” Logeion voorzitter Ron van der Jagt: “Mooi dat de beroepsgroep de beweging maakt van informatieleverancier naar de rollen van verbinder en regisseur. Het traditionele voorlichten en 'zenden' komt beter in balans met luisteren naar de omgeving. Deze tijd van social media, kritisch publiek en afgenomen vertrouwen vraagt van organisaties veel meer sensitiviteit, responsiviteit en reactiesnelheid. Communicatieprofessionals adviseren en ondersteunen de organisatie bij de relatie en dialoog met alle stakeholders.”

Luisteren naar de omgeving en dialoog aangaan met de doelgroep vinden de leden van het CommunicatiePanel hun belangrijkste werkzaamheden. De dialoog wordt vooral gezocht in het contact met collega's en klanten. Social media wordt daarbij slechts door een kleine meerderheid ingezet. Hoewel bijna alle organisaties social media omarmen gebruiken communicatieprofessionals deze eerder voor het publiceren van content en branding dan om een dialoog aan te gaan.

Voor de toekomst zien communicatieprofessionals de rollen van verbinder en regisseur alleen maar verder groeien. Dat zijn ook de rollen waarbij de meeste communicatieprofessionals zich als een vis in het water voelen. Volgens van der Jagt is de rol van regisseur echter totaal anders dan voorheen. “Vroeger hadden afdelingen communicatie veelal het primaat op de externe communicatie; geen beleid zonder paragraaf over de voorlichting en geen ander contact met de media anders dan door de woordvoerder. Die tijden zijn wezenlijk veranderd. Dankzij social media is het besef toegenomen dat iedereen in een organisatie communiceert. Het claimen van ‘communicatie’ als een exclusief domein van de afdeling is nu definitief verleden tijd. Dat is geen reden voor ongerustheid. Ik zei het al vaker; communicatie als vaardigheid is voor iedereen, communicatie als vak is voor professionals.”