

Audit & communicatie? Framing, scripting, casting

Prof dr Mark van Twist
(PE-bijeenkomst ESAA 24 mei 2016)

Overzicht

- Moment van reflectie
- Modelleren van communicatie
- Framing, casting, scripting
- Management van verwachtingen...
- Audit & communicatie?

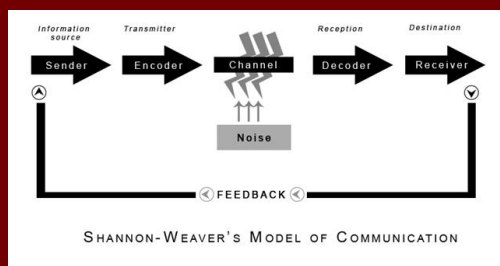
Moment van reflectie...



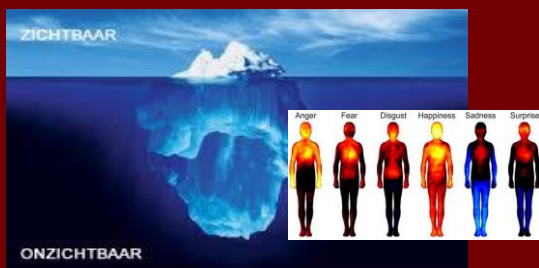
Zorgen over Defensie, Belastingdienst en grip op zaken bij Veiligheid en Justitie
Persbericht | 18-05-2016
(...) bij drie klassieke overheidstaken zijn ernstige onvolkomenheden vastgesteld: bij het Ministerie van Defensie, bij de Belastingdienst en bij het Ministerie van Veiligheid en Justitie. Daar zijn pogingen om grip te krijgen op problemen onvoldoende succesvol.



Modelleren van communicatie

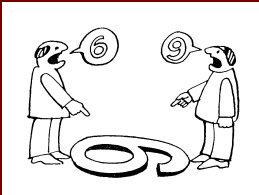


Modelleren van communicatie



Framing

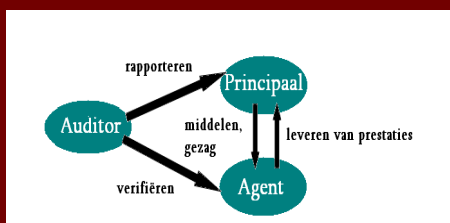
Feiten spreken nooit voor zich



Don't think of an elephant!



Woorden waar maken



Principal-agent of stewardship?

Zeggen is zijn



Tussenstand - Framing

- We zeggen wat we zien
- Maar ook: we zien wat we zeggen!
- Taal is niet neutraal...
- Weten is veelal kwestie 'van horen zeggen'
- Waarheid 'onder woorden brengen'
- Met gevolgen die 'vanzelf sprekend' zijn
- Wijzelf: spreekbuis van de instituties?
- Audit als beeldenstrijd: 'framing contest'

Casting

Minister van Informatie



Gezicht geven aan het gezag



Talking heads



Henk en Ingrid



De humor voorbij: bankrun....



<http://www.youtube.com/watch?v=YI-EWdie7bE>

Gewoon jezelf zijn?



http://www.google.nl/url?q=http://www.youtube.com/watch%3Fv%3DXh_8jgYkbWM&ei=BMsCTOj4OIXEOKSk1NYE&sa=X&oi=video_result&resnum=2&ct=thumbnail&cad=6782417250761862499&ved=0CBsQuAlwAQ&usg=AFQjCNFrXU0jUzy10nibdcwQSOzXghcgj

Tussenstand - Casting

- De mens als de maat der dingen
- Geen gezag zonder gezicht
- Geloofwaardigheid
- Op zoek naar een logische rolverdeling
- Deskundigen & duiders: (niet) in beeld
- Aandacht voor de ondertoon van emotie
- Meer dan 'gewoon jezelf zijn'
- Vergt aangeleerde authenticiteit

Scripting

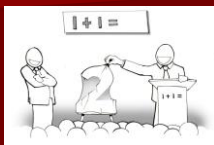
Scripting van de auditor?



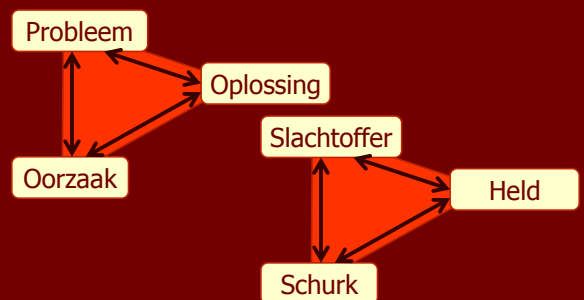
Scripting van de auditor?

- Ideaal: (oog)arts patiënt model
 - Ik heb probleem, daarom wil ik uw oordeel
 - U bent deskundig, daarom vraag ik u
 - Help me, beoordeel & verander mijn situatie
- Praktijk: *lastige klant model*
 - Niet ik, maar de anderen zijn het probleem
 - U begrijpt het niet, bent u wel deskundig?
 - Laat me met rust, waar bemoeit u zich mee

Scripting rond auditing



Lenig omgaan met frames?



Narratieve logica

	Incident-1	Incident-2	Incident-3
Verteller	Leiding	Klanten	Professional
Slachtoffer	Auditor	Professional	Klanten
Schurk	Professional	Auditor	Leiding
Held	Klanten	Leiding	Auditor

Framing contest

Beeldenstrijd rond de auditor: *blij* verhaal?

Dankbare rol zolang alles goed gaat:

- Kritische waakhond
- Partijen in het gareel houden

Auditor rol in geval van incidenten:

- Aan de kaak stellen van misstanden
- Ingrijpen als het uit de hand loopt
- Bondgenoot van de burger/buitenstaander

Framing contest

Beeldenstrijd rond de auditor: *raar* verhaal!

Ook mogelijk: vervelende rol bij incidenten:

- Blaming & shaming: tandeloze tijger
- Falende controleur
- Bliksemafleider

Ook mogelijk: ook kritiek als alles goed gaat:

- Administratieve last
- Regel- en bemoeizucht
- Handel in angst

Verhalen vertellen?



Narratieve nastrijd

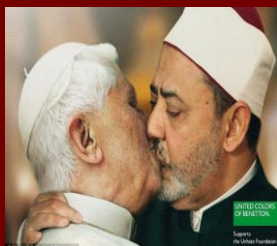


Photo: Tourism Australia
Planning disaster?
Kostenoverschrijding: 1400%

Tussenstand - Scripting

- Verhaallijnen bouwen
- Stijlmiddelen die passen bij narratieve logica
- Vertelpatronen: wie heeft er schuld?
- Figureren in het verhaal van de ander
- Auditor? Gecast in andermans script...
- 'Doing better, feeling worse'
- Huisvrouwensyndroom/prestatieparadox
- Onttovering van toenemende transparantie

Audit & communicatie?



Verwachtingenmanagement

Interventie van management	Achterliggende intentie	Onbedoelde effecten bij oordeel auditor
Ambitieuze deadlines opleggen	Voortgang afdwingen en tempo maken	Achterlopende planning en slecht management
Draagvlakvorming met belanghebbenden	Betrokkenen laten meebeslissen	Uit oog verliezen van oorspronkelijke doelen
Prijzen van nieuw aangetreden leiding	Welwillende omgeving creëren	Hoge verwachtingen en kans op teleurstelling
Snel en efficiënt afhandelen klantcontact	Doorstroming in de wachtrijen verhogen	Tekort in bejegening en gebrek aan empathie

Verwachtingenmanagement

Ambitie van de auditor	Achterliggende intentie	Onbedoelde effecten in beleving leiding
Leiding alleen bij echte problemen vermoeden	Niet onnodig de agenda belasten	Altijd als ik die auditors spreek is er gedoe...
Meebewegen met voorkeuren leiding	Wij zijn geen remmers in vaste dienst	Ik mis ruggegraad en stevige tegenspraak...
Vroeg contact zoeken met het management	Voorkomen van achteraf negatief oordeel	Bemoeizucht van de auditafdeling
Adviseren over aanpak projecten en processen	Bijdragen aan slaagkans en draagvlak genereren	Collusiegevaar bij optredende risico's

Audit & communicatie?

- Wij zijn experts, zij doen de communicatie
- Eerst de boodschap, daarna de presentatie
- Niet de 'verpakking', maar de inhoud telt
- Wij moeten gewoon bij de feiten blijven...
- Onbegrip? Gewoon nog een keer uitleggen
- Als ze ons beter zouden kennen dan ...
- Verdiept besef: Framing, scripting, casting
- Facts & figures figureren in framing contest

Kortom

- Een moment van reflectie
- Modelleren van communicatie
- Framing, casting, scripting
- Management van verwachtingen...
- Audit & communicatie?

Contactgegevens

Erasmus Universiteit Rotterdam
 ESAA – IAA/ITAA opleiding
 Prof dr M.J.W. van Twist
 Postbus 1738
 3000 DR Rotterdam
 telefoon: 06 - 22208090
 e-mail: vantwist@fsw.eur.nl