



<p> Johan Dockx</p>

© Johan Dockx

Steeds meer interne communicatie verhuist naar WhatsApp-groepen, geen e-mailloze dag die dat kan verhelpen.

De terreur van het blauwe vinkje

VAN ONZE REDACTRICE GOELE DE CORT

BRUSSEL | Vandaag is het e-mailloze vrijdag, de dag waarop opgeroepen wordt om e-mails tot een minimum te beperken. Een initiatief van de communicatieconsultant Gunnar Michielssen. Toch bestaat de kans dat uw smartphone er geen biep minder om zal laten, want in de Whatsapp-groep van uw team wordt vrolijk verder gekletst. Waar Whatsapp oorspronkelijk diende om met vrienden en familie in contact te blijven, zijn er nu groepjes onder collega's, om een evenement te regelen, uurroosters te regelen of gewoon te roddelen.

‘Vroeger had je een scheiding tussen enerzijds netwerken die eerder professioneel gebruikt werden, zoals LinkedIn en voor sommigen ook Twitter, en anderzijds privékanalen als Whatsapp en Facebook Messenger’, zegt mediaspecialist Bart Vanhaelewyn (imec-mict-Ugent). ‘Maar doordat mensen die laatste zo graag privé gebruiken, beginnen ze dat spontaan ook onder collega's te doen.’

Organisaties beginnen steeds vaker na te denken over een e-mailbeleid, want het gros van de communicatie verloopt nog steeds zo. In Frankrijk is er zelfs wetgeving over het recht op onbereikbaarheid. Bedrijven zijn verplicht daar afspraken over te maken. Ook Belgische bedrijven, Colruyt bijvoorbeeld, ontmoedigen e-mails buiten de werkuren. Of ze stellen richtlijnen op om nutteloze e-mails tegen te gaan.

‘De druk op Whatsapp is hoger, dus de frustraties errond zijn nog groter’

CHRISTINE WITTOECK

Digital Detox Academy

Maar ondertussen zijn andere vormen van digitale communicatie onder collega's en met klanten in opmars. ‘Werk en privé lopen meer door elkaar, en dat wordt in de hand gewerkt doordat sociale netwerken ook professioneel gebruikt worden’, zegt Sofie Verhalle, expert sociale media. ‘Met je Facebookprofiel ben je bijvoorbeeld ook administrator van de Facebookpagina van je werk. Whatsapp is gekoppeld aan je telefoonnummer, dus ook daar vervaagt de grens.’

Groep ontspoord

En dat kan extra stress veroorzaken. De terreur van het blauwe vinkje: tenzij je die functie uitschakelt, is het op Whatsapp meteen duidelijk dat je het bericht gelezen hebt. Er is dus geen reden waarom je niet meteen zou antwoorden. ‘De druk op Whatsapp is hoger, dus de frustraties errond zijn nog groter’, zegt Christine Wittoeck, auteur van **Start to digital detox**.

‘Sommigen voelen zich verplicht elk bericht te bekijken. Anderen hebben daar geen last van, maar stellen dan vast dat er in de tijd dat ze niet keken, honderd berichten zijn gepost. Of de groep ontspoord: bij ons was er een Whatsapp-groep waarin uiteindelijk slechts enkele collega's voortdurend grappige berichten postten. De grens tussen werk en privé valt heel snel weg. Uiteindelijk hebben we twee groepen gemaakt: een voor het werk en een voor luchtige berichten.’

Ook het beleid van bedrijven om e-mails buiten de uren te ontmoedigen, kan een verschuiving naar andere kanalen in de hand werken, zegt Vanhaelewyn.

‘En als je Whatsapp aan banden legt, kan het weer iets anders worden. Het is beter om afspraken te maken over communicatie in het algemeen. Vorig jaar deed ik een onderzoek bij 25- tot 35-jarigen. Een groep voelde stress en druk om meteen te antwoorden op berichten, uit angst niet gemotiveerd over te komen. De andere groep had daar geen last van. Bleek dat dat degenen waren die op hun werk duide-

lijke afspraken hadden gemaakt over de communicatie. Je hoeft het niet te gaan verbieden, het zijn instrumenten die heel positief ingezet kunnen worden. Maar duidelijke verwachtingen zijn wel belangrijk.'

Slack

Wittoeck raadt ook aan om de appgroep van je werk te dempen, zodat je niet telkens een notificatie krijgt als iemand een bericht post. 'Maar dat kondig je dan best wel even aan. Ik heb het meegemaakt dat mensen er boos om worden. Of anders denken dat er iets ergs gebeurd is.' **(lacht)**

Bedrijven proberen ook zelf nieuwe kanalen aan te boren voor de interne communicatie. 'Zoals Yammer bijvoorbeeld, dat de belofte toch niet helemaal heeft waargemaakt', zegt Vanhaelewyn. 'Of Slack, dat steeds meer ingang vindt. Het zal interessant zijn om te zien of dat soort platforms het zal halen van de privékanalen.'
