

Taalgebruik voorspelt de toekomst

E-mails zeggen meer dan wat er letterlijk staat

Wetenschappelijk onderzoek wijst uit dat taal meer zegt dan we op het eerste zicht zouden vermoeden. Onder de boodschappen die we aan elkaar geven, gaat een rijke wereld schuil van impliciete verwachtingen, behoeftes en culturele normen. Voor organisaties en bedrijven, waarin grote groepen mensen met elkaar in interactie gaan, is dat een schat vol waardevolle informatie. Het geeft aan in welke richting de natuurlijke ontwikkeling van een organisatie ligt. Het Nederlandse Semantix slaagt erin door analyse van tekstdocumenten, e-mails en andere taaluitingen te expliciteren wat impliciet leeft in de organisatie. In België is de Groep Colruyt de eerste om met deze innovatieve technologie aan de slag te gaan.

Het Nederlandse Semantix heeft met zijn CPA-technologie een wereldprimeur van formaat ontwikkeld. De technologie mag dan al bijzonder innovatief zijn, de redenering die erachter zit is vrij eenvoudig. Ad Schalkx, oprichter en onderzoeker bij Semantix: *'De mens heeft taal ontwikkeld om het gedrag van anderen te sturen. Taal is als het ware onze afstandsbediening waarmee we invloed kunnen uitoefenen op anderen. In de correlatie tussen de taaluitingen van een organisatie en het daadwerkelijke gedrag zit bijzonder veel informatie verscholen.'*

Organisaties organiseren zichzelf via taal. Taken worden verdeeld, afspraken worden gemaakt, vragen worden gesteld. *'Waar mensen het met elkaar over hebben, geeft aan wat er echt leeft en waar de organisatie aan toe is,'* legt Schalkx uit. *'Door dergelijke analyses op grote schaal te maken, distilleren we cruciale informatie voor het sturen, het managen van de organisatie. Er gaat een wereld open die tot voor kort verborgen bleef en die enkel 'intuïtief' kon worden aangevoeld. Dankzij de CPA-technologie maken we daar werkbare data van en die bijdragen tot betere resultaten.'*

Natuurlijke ontwikkeling

Waar mensen binnen organisatie het met elkaar over hebben en de manier waarop ze dat doen is nooit toevallig. Het geeft aan waar we aan toe zijn, wat de impliciete verwachtingen zijn en hoe we willen vormgeven aan de toekomst. Tegelijk geeft een analyse van het taalgebruik in relatie tot het daadwerkelijke gedrag van de organisatie (omzet, productiviteit, verloop, etc) aan wat werkt en wat niet werkt. En vooral: waar de natuurlijke ontwikkeling en evolutie zit voor de organisatie in kwestie.

In België is grootgrutter Colruyt de eerste organisatie die een CPA-analyse liet uitvoeren en aan de slag gaat met de verhelderende resultaten. *'Een kwestie van jezelf in de spiegel te durven kijken,'* aldus Koen Demaesschalck, directeur Mens en Organisatie. *'Deze analyse biedt ons heel belangrijke inzichten, waar we nu mee aan de slag gaan.'*

Over Semantix

Nieuwe inzichten in de natuurlijke ontwikkeling van mensen in het werk resulteerden in de oprichting van Semantix in 2010. Semantix is specialist in duurzame organisatieontwikkeling via statistisch onderzoek naar taalverschijnselen en passend praktisch advies. De methoden komen tegemoet aan de nieuwste sociologische en psychologische inzichten en bouwen op een gecombineerde ervaring in de wetenschap en het bedrijfsleven.