



*'Kennis is nooit het probleem,
de crux zit in verbinding'*

Reinoud van Rooij:

'Goed communiceren is een winstpunt'

Hij kent uit eigen ervaring de euforie van het moment dat je na lang broeden een complex technisch vraagstuk doorziet. 'Dát moment is waar ingenieurs het allemaal voor doen', stelt trainer Reinoud van Rooij, 'en daarom zijn ze enorm gedreven om oplossingen te vinden. De keerzijde van hun focus op techniek is dat de aandacht voor de mens kan ondersneeuwen. Terwijl ook communicatie vanuit verbinding essentieel is voor het slagen van projecten. Daar zijn zowel de bureaus als de opdrachtgevers verantwoordelijk voor, want communiceren doe je samen.'

Van Rooij weet van de hoed en de rand, want hij is zelf ook ingenieur. Hij studeerde hydrologie en tropische cultuurtechniek in Wageningen en werkte jarenlang bij Fugro en Rijkswaterstaat. Maar zijn interesse in mensen en hun drijfveren bleek veel sterker dan zijn drang om technische vraagstukken op te lossen. Tien jaar geleden gooide hij het roer om en ontwikkelde zich tot trainer, met als belangrijkste missie: mensen hun doelen laten bereiken. 'Communicatie is daarbij het sleutelwoord', stelt Van Rooij. 'Maar helaas is deze term verworden tot een vaag containerbegrip. Onterecht, want communiceren is – zeker in deze tijd – een noodzakelijke vaardigheid. Ook voor de hardere, technische sector, waar ik veel trainingen geef. Want communiceren is een ambacht dat iedereen kan leren. De kunst is om het zo concreet mogelijk te maken.'

De liefde voor het vak maakt volgens Van Rooij dat ingenieurs en andere technisch georiënteerde vakspecialisten zich in communicatie per definitie richten op de inhoud. 'Ze willen hun werk goed doen en daarom concentreren ze zich vooral op berekeningen en innovatieve technische ideeën. Een scherpe focus op de inhoud is natuurlijk de kern, maar ook de betrokkenheid bij opdrachtgevers en andere mensen die een rol hebben in het project is essentieel. Zeker bij integrale projecten waarin verschillende partijen met elkaar samenwerken.

Verbinding met anderen is dan noodzakelijk om tot een goed resultaat te komen. En daar zit vaak de crux. Kennis is nooit het probleem, maar als de relatiekant te weinig aandacht krijgt, dan kunnen projecten alsnog vastlopen. Daarom is het fijn dat zowel bureaus als opdrachtgevers daar steeds meer aandacht aan besteden.'

Vertrouwen is essentieel

'Hoe technisch en complex een vraagstuk ook is, uiteindelijk is elk project in de basis een proces dat tussen mensen speelt', benadrukt Van Rooij. 'Alle partijen die bij een traject zijn betrokken, zitten er op hun eigen manier in. De één broedt op een oplossing, de ander maakt zich druk om risico's en de omgeving, terwijl een derde weet dat de omstandigheden gaan veranderen en hoopt dat het team daarin kan meebewegen. Er zijn altijd onzekerheden, voor iedereen. Want elke betrokkene wordt op een bepaalde manier afgerekend op zijn rol. Vertrouwen is daarom de essentie van goed samenwerken. We zijn allemaal mensen en we willen allemaal graag weten waar we aan toe zijn. Dat lukt het beste in een constructieve, open samenwerking waarin dat vertrouwen kan groeien. Om dat voor elkaar te krijgen, is het nodig om met alle betrokken partijen te werken aan heldere communicatie en betere onderlinge relaties.'

lees verder op pagina 10 ->

Als het om goed communiceren gaat, gelooft Van Rooij in de kracht van zelf ervaren én van herhaling. 'Dat is nodig om de hardnekkige overtuigingen en patronen te doorbreken waar we allemaal mee kampen. De meeste problemen in de interactie ontstaan omdat we eigenlijk allemaal denken dat anderen zijn zoals wijzelf. Dat is niet zo! Wie dat begrijpt, heeft de kern van communicatie te pakken. Om vervolgens te snappen hoe anderen in elkaar zitten, is oprecht inleven de eerste stap naar verbinding. Veel mensen denken: dat doe ik allang. En toch blijkt dan tijdens concrete oefeningen dat ze bijvoorbeeld nauwelijks luisteren en heel snel gaan doordrammen. Dat kan confronterend zijn, maar juist die confrontaties helpen om patronen te doorbreken en ander gedrag aan te leren.'

'Anderen zijn niet zoals wij zelf'

Vallen en opstaan

'Een beetje pijn hoort erbij', stelt de communicatietrainer, 'want waarom zou je anders willen veranderen? Het helpt als mensen voelen wat het hen kost als ze te weinig aandacht besteden aan de relatiekant. Onhandige communicatie heeft een prijs, want onbegrip en langs elkaar heen werken leiden tot vertragingen, gemiste kansen en zelfs fouten. De uitdaging is vervolgens om nieuwe tactieken te proberen en te ervaren wat je kunt winnen als je beter communiceert. Dat is vooral een kwestie van doen, oefenen en een beetje spelen. Communiceren is gewoon een vaardigheid die je moet leren, net als skiën. We lachen hartelijk als iemand op de piste valt en zo kunnen we ook bij missers in communicatie elkaar met een grapje aanspreken en daarna opstaan en doorgaan.'

'Het lastige is dat ingenieurs door hun vak gewend zijn dat ze keihard worden afgerekend als ze fouten maken. Logisch, want de gevolgen kunnen groot zijn als een berekening niet klopt. Zelf ben ik bij mijn eerste opdracht ooit genadeloos de mist in gegaan toen er bij de uitvoering van een project een waterfontein uit de grond omhoog kwam, terwijl ik had geconstateerd dat er een kleilaag was die het water tegen zou houden. Die laag was er ook, maar niet overal. Kortom, de angst om te worden afgerekend op fouten is terecht in deze branche. Alleen: missers in communicatie zijn vaak helemaal niet zo erg, dus je kunt je veel meer vrijheden permitteren. Als je dan weer een keer feedback geeft op een botte manier, nou, dan ga je gewoon terug, zeg je sorry en doe je het opnieuw. Maar dan beter. Je zult versteld staan hoe groot het positieve effect is.'



little things, one day you look back
see they where the big things

Concrete handvatten

'Iedereen kan leren communiceren', stelt Van Rooij. 'Een introvert wordt nooit een extravert en een neuroot krijg je niet zien, maar door leren en oefenen kunnen we allemaal minstens één punt stijgen op de schaal van openheid en verbinding. En dat kan al een wereld van verschil maken in projecten. Daarom zou communicatie bij elke organisatie onderdeel moeten zijn van een visie. Veel bedrijven hebben de mond vol van mooie termen als verbinden, integriteit en respect, maar dat is te vaag. Mensen hebben concrete handvatten en afspraken nodig. Dus benoem het gedrag en de verwachtingen die bij de gekozen begrippen horen. Want hoe maak je verbinding? Wat is integriteit? Wanneer voelt iemand zich gerespecteerd? En evalueer na elke projectweek hoe het is gegaan. Laat ze desnoods een cijfer geven. Want alleen door communicatie concreet te maken en letterlijk op de agenda te zetten, kun je knelpunten tijdig ondervangen en verbeteren.'

'Vertaal kernwaarden in concreet gedrag'

De economische tegenwind onderstreept volgens Van Rooij het belang van communicatie nog meer. 'Opdrachtgevers willen hun werken graag tegen een lage prijs uitbesteden en de bureaus willen het dolgraag uitvoeren. Om zeker te zijn dat ze de klus binnenhalen, steken ze vaak te scherp in. Met het idee: dan zit ik er in ieder geval bij en als alles perfect gaat, kan het net uit. Dat is al een verkeerde start, want het gaat nooit perfect en er komt altijd meerwerk bij. Dat lijkt slim spel, maar dat is het niet, want eigenlijk is de relatie dan al vanaf het begin verstoord. Zeker als er meer partijen bij zijn betrokken die

moeten samenwerken, terwijl ze bij wijze van spreken allemaal dorstigen in de woestijn zijn. De kunst is om professionals uit te dagen op kwaliteit, want daar zijn ze goed in. Laat een opdrachtgever maar aangeven hoeveel geld er beschikbaar is en wanneer het werk klaar moet zijn, dan kunnen bureaus al hun creativiteit inzetten om aan te geven wat zij binnen die kaders kunnen bieden. Overheden maken al een beweging naar meer regievoeren, zodat bureaus meer ruimte krijgen voor eigen initiatief. Een nieuwe manier van samenwerken waarin communicatie door verbinding meer dan ooit de sleutel vormt.'

Reinoud van Rooij (43) is ingenieur en trainer. Communicatie is de rode draad in alles wat hij doet. In zijn trainingen draait het vooral om leren inleven in andere mensen, groepsproblemen oplossen door anderen mee te nemen in ideeën en het managen van verwachtingen. Van Rooij gebruikt de kracht van herhaling in regelmatige korte sessies, bij voorkeur op de werkvloer in concrete projecten. Dit voorjaar verscheen Van Rooij's eerste boek: *Boeien! Dé handleiding voor succesvolle presentaties*. Want het overbrengen van goede ideeën en plannen staat of valt met een presentatie die blijft hangen. En ook dat komt aan op communicatie. De digitale versie van het boek is voor iPads en e-readers gratis te downloaden op: www.reinoudvanrooij.nl.

