

Communiceren met de omgeving

Onze bouwprojecten spelen zich altijd af in, met of op de grond. Die grond is dikwijls een onzekere factor die leidt tot ongewenste gebeurtenissen met alle gevolgen van dien voor planning, kosten en imago. Hoe kunnen we communiceren over deze onzekerheden en op die manier de verwachtingen van de omgeving managen? Die vraag stond centraal op een workshop, georganiseerd door Geolmpuls en Kennis in het Groot. De workshop was het startpunt voor het Geolmpuls-project Communicatie en Omgeving.

In het LEF future center van Rijkswaterstaat verkenden op 19 juni een 50 tal geotechnici, omgevingsmanagers en communicatiedeskundigen en omgevingsmanagers de uitdagingen die de communicatie tussen de geotechnici en de communicatiemensen met zich meebrengt. Diezelfde ochtend had de Volkskrant een twee pagina(!) groot artikel over de Noord-Zuidlijn onder de titel 'Boren in een puddingbroodje', en daarmee vielen de aanwezigen met hun neus in, jawel, het puddingbroodje. Een mooi voor-

beeld van een proactieve communicatie over een project dat inmiddels gebukt gaat onder een verleden, maar toch vanuit een groot zelfvertrouwen zo durft te communiceren. Ook wel met enige zelfspot, want welke technicus bekent nu graag dat hij in een puddingbroodje boort? 'Boort' ook nog wel.... De kop riep bij verschillende aanwezigen heel verschillende reacties op. Van 'Een gat maken in zoiets slaps, dat kan toch niet zo ingewikkeld zijn', via 'Dat is wel heel knap, een tunnel in zo'n prutbroodje maken' tot 'Woon ik op zo'n puddingbroodje? Dat geeft me een heel onveilig gevoel, of ze er nou in boren of niet.' Het was ongetwijfeld heroïsch bedoeld, maar de ontvanger kan het heel anders opvatten.

Om in de stemming te komen luisterden twee professionele toneelspelers de bijeenkomst op. Zij speelden een geotechnische projectleider en de communicatieman van het project, die het duidelijk oneens waren over een stuk dat over het project in de krant had gestaan; en natuurlijk over wie zijn schuld het was. Karikaturen natuurlijk. Of toch niet zo erg? De geotechnici in het publiek herkenden de communicatieman als levensecht, de communicatiemensen in het publiek vonden de geotechnicus uit het leven

Canon van de geotechniek

Van alles hebben we tegenwoordig een canon. Vijf jaar geleden begon het met de Canon van Nederland. Vroeger heette dat gewoon Vaderlandsche Geschiedenis. Daarna kregen we de Canon Sociaal Werk (2006), de Bëta-canon (2007), de Watercanon (2009) en nog 27 andere. In 2009 startte het juridisch studentenblad *Ars Aequi* een canon van het recht met daarin, zoals ironisch wordt opgemerkt, 'alles wat je moet weten om bij juridisch Triviant een kans te maken.' Tijd voor een canon van de geotechniek? Het is één van de ideeën die uit de sessie naar voren kwamen. Wat vindt u als lezer van *Geotechniek* dat daar in zou moeten staan? Of is een canon helemaal geen goed idee voor publiekcommunicatie?

gegrepen. In de eerste ronde waren geen interrupties toegestaan, in de eerste replay mochten de geotechnici in de zaal regieaanwijzingen geven aan de communicatieman, in de tweede replay de communicatiemensen aan de geotechnicus. Heel instructief om te zien hoe een gesprek uit de hand kan lopen om niets. Maar eigenlijk niet over te dragen als je er niet bij bent geweest. Een aanbeveling was dan ook zulke interactieve sessies vaker, met wisselend publiek te doen.

Naar voren kwam duidelijk dat communiceren over onzekerheden een cruciale vaardigheid is. De ontvanger van een boodschap wil graag zekerheid. Blijft het droog? Ik wil vanavond wel barbecueën! Het KNMI is redelijk vaardig in het communiceren van onzekerheden in het weer. Men sprak dan ook altijd zorgvuldig niet van weersvoorspelling maar van weerbericht. Sinds het KNMI het smalle pad van de zekerheid is gaan bewandelen met de weeralarmen is de kritiek niet van de lucht. Het is of ten onrechte wel gegeven, of ten onrechte niet. De geotechnicus wordt ook in die rol van zekerheid gedrongen. En eigenlijk vindt hij (of zij) ook wel dat die zekerheid er moet komen. Maar daarmee brengt hij zichzelf en het vakgebied in een spagaat, want grond is nu eenmaal een vervelend



Figuur 1 Boren in een puddingbroodje?

Figuur 2
Incidenten worden niet voorkomen door steeds nieuwe regels.



en maar ten dele voorspelbaar bouw materiaal en bouwomgeving. Leren dus om transparant te zijn over je eigen onzekerheid, zonder daarmee onnodige ongerustheid te veroorzaken.

Er is de afgelopen jaren, onder invloed van de Angelsaksische wereld, een trend om onzekerheden steeds minder te accepteren. Als iemand schade lijdt moet er altijd een schuldige zijn: het 'I will sue you!'-principe. Het lijkt er dus op dat je met open communiceren over onzekerheden de hele wereld tegen je zult krijgen.

Toch is met beeldende voorbeelden veel te bereiken. Stap jij niet in de auto naar Groningen omdat je weet dat je een kans van één op zoveel hebt dat je verongelukt? Hang jij, wat technischer, die boekenkast niet op omdat je niet 100% zeker bent dat hij blijft hangen?

Natuurlijk wel. 'Incidenten worden niet voorkomen door steeds nieuwe regels. Ze gebeuren gewoon. Wen er maar aan.' kopte NRC Handelsblad in mei van dit jaar op de opiniepagina.

Misschien wel het begin van een nieuwe trend: het publiek onderwijzen dat volledige zekerheid

niet bestaat. Als we op die trend kunnen meeliften, of hem zelf kunnen versterken, is er al veel gewonnen.

LEF future center

- www.rws.nl/lef
- <http://geocommunicatie.nl/kennislink>
- www.kennislink.nl/publicaties/gravin-is-klaar-nu-komt-noortje

Ideeën? Commentaar? Niet mee eens? Reageer op reactiegeotechniek@geonet.nl. ■

Kennislink

Geo-Impuls heeft zich samen met SKB, COB, TNO, Deltares en 5 universiteiten achter het idee van het Centrum voor Geo-Communicatie geschaard. Dit centrum is verbonden met Kennislink.nl, een website die voorlichting geeft aan het grote publiek, scholieren, docenten en journalisten, met 450.000 bezoekers per maand de populairste website over wetenschap en techniek. Georedacteurs zorgen voor artikelen, foto's, filmpjes en kaarten op de vakpagina's over Aarde & Klimaat en (Geo)techniek. De NoordZuidlijn stond er al in met positief nieuws en informatie over het tunnelboren.

Leren communiceren in sprekende beelden

Veel geotechnische kennis en inzichten zijn in hun basis simpel uit te leggen. De duivel zit natuurlijk altijd in het detail, maar die is in je uitleg meestal ook niet nodig. Een veelvoorkomende valkuil, overigens, bij (geo)technici, om op een simpele vraag met veel te veel ongetwijfeld juiste maar overbodige details in te gaan.

Op de sessie gaf iemand het voorbeeld: uitleggen wat negatieve kleeft is? Steek je vinger in een potje met pindakaas en trek hem er weer uit. Technisch ongetwijfeld niet helemaal correct, maar beeldend en begrip-kwekend.