

In de drie jaar waarin ik als tester werkzaam ben bij Polteq heb ik al verschillende opdrachten mogen uitvoeren. Afwisselende opdrachten bij uiteenlopende bedrijven en organisaties, waarbij steeds een stukje meer kennis en ervaring wordt meegenomen om de klant te helpen met het oplossen van testvraagstukken.

Maar wat meestal voor vanzelfsprekend wordt aangenomen zijn de soft skills. Soms voelen deze aan als het ondergeschoven kindje en wordt de focus vooral gelegd op de 'hard skills', de kennis en kunde die je nodig hebt om je opdracht uit te kunnen voeren. We staan er niet altijd bij stil dat sociale vaardigheden net zo belangrijk zijn als concrete kennis, maar soft skills onderscheiden jou van anderen. Veel mensen denken dat de term 'soft skills' gelijk staat aan communicatieve vaardigheden zoals goed kunnen communiceren en luisteren, maar het gaat veel verder dan dat. Kunnen samenwerken in een team, je werk kunnen plannen en je tijd goed beheren, collega's kunnen enthousiasmeren voor je ideeën of niet in paniek raken bij een conflict, al deze vaardigheden vallen onder soft skills. Net zoals stressbestendigheid, leiderschap, proactiviteit, oplossingsgericht denken, creativiteit, kritisch inzicht, etc, etc.



Tijdens mijn vorige opdrachten heb ik regelmatig veel profijt gehad van mijn eigen soft skills. Ik realiseer me dan ook dat wij als testers onze sociale vaardigheden nog beter kunnen inzetten in een opdracht. Met meer focus op soft skills kunnen we meer gedaan krijgen en net dat stapje verder zetten.

Emoties (h)erkennen

Een van de meest impactvolle gebeurtenissen die ik heb meegemaakt bij een opdracht, was toen ik was ingezet bij een klant die gespecialiseerd was in marketing- en campagnemanagement.

Een van de wat kleinere projecten was het bouwen van een website waarop stagiairs zich konden inschrijven voor het vinden van een geschikte stageplaats. Door verschuivingen van andere projecten was de deadline van dit project al meerdere keren verzet en nu waren ze op het punt beland waarop ze het niet meer konden uitstellen, omdat anders het project geannuleerd zou worden. Een behoorlijk stressvolle situatie dus.

Tijdens een korte bespreking over de voortgang van het project tussen de projectleidster, de developer en mijzelf, kreeg de projectleidster het even te zwaar, vanwege de onmacht die ze voelde over de toestand en het verloop van het project.

Voor mij was dit de eerste keer dat ik zoiets meemaakte en op dat moment doe je wat er in je op komt. Ik gaf haar wat water, wat zakdoekjes voor de tranen en heb rustig op haar ingesproken. Ik heb me begripvol opgesteld en haar de tijd gegund om op adem en tot rust te komen. Ze waardeerde dit enorm en nadat ze voldoende gekalmeerd was, gingen we verder met de voortgangsbepreking. Na het overleg bedankte ze me nog even en ging ze weer aan het werk, met het vertrouwen dat we het project als team tot een goed einde zouden brengen, wat achteraf ook het geval was.

Als je beschikt over emotionele intelligentie ben je in staat emoties van anderen te herkennen en weet je hoe je hierop moet reageren. Vaak kunnen mensen met een hoog EQ ook goed de controle over hun eigen emoties bewaren. Ze zullen niet snel hun geduld verliezen. Deze sociale vaardigheid komt goed van pas bij teamwork en klantencontact!

Betere communicatie door contact

Ik herinner me nog goed dat ik op opdracht zat bij een groot bedrijf in Eindhoven, waar een systeem was ontwikkeld voor identity access management. Tijdens deze opdracht werkte ik in een team met Indiase mensen. Ik merkte in de eerste paar dagen al dat hun manier van werken en communiceren anders was dan ik was gewend. Mijn naaste collega was bijvoorbeeld erg gesloten en nogal zakelijk ingesteld, wat de communicatie toch een beetje lastiger maakte. Hij had wel heel veel kennis van het project en deelde die ook, maar verder bleef hij vrij gesloten.

Tijdens het project ben ik toen gaan kijken of het mogelijk was hem wat meer 'uit zijn schulp te trekken' door wat meer toenadering te zoeken. Ik toonde interesse in wat hij nog meer deed naast het project en langzaam maar zeker kwam er een ommekeer in zijn houding en gedrag naar mij toe. Hij werd opener, vertelde meer uit zichzelf, bood zelf aan om te gaan wandelen, etc. Het bevorderde ook onze samenwerking, want ik kon nu makkelijker met hem praten als ik ergens niet uitkwam en van zijn kant toonde hij belangstelling in de status van mijn tests. Hij gaf me zelfs een Indiaas recept mee naar huis om uit te proberen. En het hoogtepunt voor mij was toen hij tijdens de stand-up opeens spontaan een grapje maakte, iets wat zijn collega's in India nog niet eerder hadden meegemaakt.

Aan het einde van dit project hoorde ik ook van een andere collega dat hij wat opener was geworden. Het voelde goed dat het me gelukt was om onze samenwerking te verbeteren door met kleine stapjes meer contact te leggen. Kunnen netwerken, contact kunnen leggen met anderen is ook een belangrijke soft skill. Toon interesse en doe moeite om je collega's, managers en klanten écht te leren kennen en het samenwerken zal veel vlotter gaan.

Hard? Soft? Why not both?

Deze twee gebeurtenissen staan mij het meeste bij als situaties waarin soft skills mij geholpen hebben om meer gedaan te krijgen dan aanvankelijk gedacht. Vooral in het tweede voorbeeld had ik ook puur op mijn hard skills kunnen focussen. Het project was dan ook wel tot een goed einde gekomen, maar was de samenwerking dan net zo prettig verlopen? Ik denk het niet. En als ik de projectleidster in het eerste voorbeeld niet had geholpen, was het dan goed gekomen met het project? Misschien met veel moeite, maar waarschijnlijk niet op de manier die men voor ogen had.

Tijdens mijn carrière zal ik ongetwijfeld meer van dit soort situaties tegenkomen. En mede dankzij de trainingen die ik heb gevolgd op het gebied van soft skills kan ik in dit soort situaties net dat stapje verder zetten en meer voor elkaar krijgen binnen een project. .

Wij testers prijzen onszelf om onze 'harde' kennis en met goed recht, want dat verwachten onze klanten van ons. Maar ook al zijn we hard van stof, het is soms niet erg om een softie te zijn.

Thijs Hooijen - Testengineer