

Door **Gea van Oortmarszen**

Bouwen aan vertrouwen

Vertrouwen is breekbaar. Het duurt lang om het op te bouwen en het kan heel snel vernietigd zijn. Men zegt ook wel: vertrouwen komt te voet en vertrekt per paard. Het verliezen van vertrouwen gaat snel en kan veel (reputatie)schade aanrichten, zoals onlangs bleek bij Volkswagen.

Als er te weinig vertrouwen is, kan dit leiden tot gedetailleerde en veelvuldige verantwoording.

De basis om effectief met elkaar te kunnen samenwerken begint met het hebben van vertrouwen in elkaar en weten wat je aan elkaar hebt. Het vermogen om vertrouwen op te bouwen is niet voor niets een competentie van leiders van nu.



De 4 pijlers van vertrouwen

Het boek Het ABC van vertrouwen¹ wordt vertrouwen ontleed in 4 pijlers. De auteurs gaan ook in op het gedrag waarmee je het vertrouwen snel afbreekt. In onderstaande tabel hebben we dit samengevat.

Pijlers	Kenmerken	Verliezen van vertrouwen
Competentie, kundigheid	Relevante ervaring, vaardigheden, capaciteiten	Slechte/weinig resultaten boeken, problemen niet oplossen
Geloofwaardigheid, integer handelen	Oprecht, niet oordelen, respectvol/niet kleineren	Vertrouwelijkheden doorvertellen, jezelf verschuilen (geen verantwoordelijkheid nemen, onoprecht zijn onjuiste informatie geven)
Betrokkenheid	Luisteren, belangstelling tonen, input vragen	Slecht luisteren, inspanningen van anderen negeren, kennis niet delen
Betrouwbaarheid	Afspraken nakomen, ...	Niet doen wat je hebt beloofd, verzoeken naast je neerleggen, ongeorganiseerd zijn

¹ Het ABC van vertrouwen, Ken Blanchard, Cynthia Olmstead & Martha Lawrence

Vertrouwen is het fundament van goed presterende teams

Omdat vertrouwen iets is wat je met een ander opbouwt en essentieel is voor de samenwerkingsrelatie, is het een mooi onderwerp om -ook als leidinggevende- feedback op te vragen. Hoe ervaart de ander je betrokkenheid, de manier waarop je input van anderen vraagt en belangstelling toont?

Voor teams is vertrouwen het fundament voor het bereiken van een teamprestatie. Als je je kwetsbaar durft op te stellen en merkt dat je teamleden hier goed mee om gaan, dan scheidt dat veel vertrouwen. Daarvoor is een open cultuur nodig. Mensen moeten zich veilig voelen om feedback te vragen en te ontvangen, van fouten mogen leren en verschillen in persoonlijkheden binnen teams leren te benutten². Onze ervaring is, dat het loont om hierin te investeren.

Aan de slag

Wil je ook aan de slag met je [persoonlijke ontwikkeling](#) of het [verbeteren van de samenwerking in je team](#)? Of wil je juist dat mensen op een professionele wijze elkaar meer [feedback](#) gaan geven en durven te vragen? Neem dan contact op met Gea van Oortmarsen (0633984250), of stuur uw mail naar info@aicom.nl.

www.aicom.nl

² Een krachtig instrument daarvoor is bijvoorbeeld de MBTI, het typenmodel van Myers-Briggs.