

Tips om vertrouwen te vergroten in samenwerking

Vertrouwen is een basisvoorwaarde voor succesvolle samenwerking, zo stelt Stephen Covey in zijn boek 'The speed of trust'. Dat geldt voor alle samenwerkingsrelaties, die tussen collega's, tussen jou en je klant, medewerker en leidinggevende, businesspartners etc. Het is belangrijk dat iedereen zich veilig voelt in de samenwerkingsrelatie. Dat is niet altijd een gegeven, daar moet je aan werken, zo stelt Covey. In deze paper zetten we zijn tips voor je op een rij: hoe je kunt werken aan vertrouwen.

Een gebrek aan vertrouwen kan komen door gebrek aan zelfvertrouwen of gebrek aan vertrouwen in de relatie. Volgens Covey herken je afwezigheid van vertrouwen aan de volgende 'symptomen':

- Mensen durven zich niet kwetsbaar op te stellen.
- Mensen hebben moeite om fouten toe te geven.
- Mensen hebben veel behoefte aan hulp.
- Er heerst wantrouwen.

Werken aan vertrouwen start met zelfvertrouwen. Voor de ontwikkeling van een gezonde vertrouwensrelatie met anderen adviseert Covey 13 gedragingen. We hebben ze hieronder voor je samengevat. Voor elke gedraging beschrijft Covey het tegengestelde nep-gedrag waaraan je wantrouwen herkent en hoe je de gewenste gedraging in praktijk kunt brengen (vertrouwenstips).

Gedraging	Tegengesteld, nep-gedrag	Vertrouwenstips
Praat rechtdoorzee	Liegen, verdraaien, halve waarheden vertellen, vleien	Wees eerlijk. Vertel de waarheid. Laat mensen weten waar je staat. Gebruik eenvoudige taal. Benoem de dingen zoals ze zijn. Toon integriteit. Manipuleer niet en verdraai de waarheid niet in je voordeel. Laat geen valse indrukken achter.
Toon respect	Ergens niet om geven of niet laten zien dat je ergens om geeft, disrespect tonen of alleen respect tonen aan mensen die iets voor je kunnen doen	Geef oprecht om anderen. Laat zien dat je om anderen geeft. Respecteer de waardigheid van iedere persoon en iedere functie. Behandel iedereen met respect, vooral degenen die niets voor je kunnen doen. Toon vriendelijkheid in de kleine dingen. Toon geen valse zorg. Probeer niet 'efficiënt' met mensen te zijn.
Creëer transparantie	Informatie achterhouden, geheimhouding, illusies creëren, doen alsof	Vertel de waarheid op een manier die anderen kunnen verifiëren. Wees echt en oprecht. Wees open en authentiek. Neig altijd naar openbaarheid. Werk vanuit de opvatting 'what you see is what you get'. Werk niet met verborgen agenda's. Houd geen informatie achter.

Gedraging	Tegengesteld, nep-gedrag	Vertrouwenstips
Herstel fouten	Fouten niet toegeven of herstellen, fouten verdoezelen	Maak dingen goed als je het fout hebt. Bied snel je verontschuldigingen aan. Maak het goed waar mogelijk. Pas 'serviceherstel' toe. Laat persoonlijke bescheidenheid zien. Zorg ervoor dat je trots niet in de weg staat van de goede dingen doen.
Toon loyaliteit	Anderen 'verraden', met de eer strijken, aardig praten met mensen en vervolgens achter hun rug zwart maken	Geef ruimhartig de eer aan anderen. Erken de bijdrage van anderen. Praat over anderen alsof ze erbij zijn. Kom op voor anderen die er niet bij zijn. Praat niet negatief over anderen achter hun ruggen om. Onthul geen privé zaken van anderen.
Lever resultaten	Nalaten resultaten te leveren, nadruk op activiteiten in plaats van resultaten	Werk aan een 'track record' van resultaten. Krijg de juiste dingen gedaan. Laat dingen gebeuren. Bereik waarvoor je betaald wordt. Wees op tijd en blijf binnen het budget. Beloof niet teveel en lever niet te weinig. Verzin geen excuses voor niet leveren.
Word beter	Uit elkaar vallen, niet in verbetering investeren, ieder probleem gedwongen op jouw manier oplossen	Verbeter voortdurend. Vergroot je capaciteiten. Leer voortdurend. Ontwikkel systemen voor feedback, zowel formeel als informeel. Handel op basis van de feedback die je ontvangt. Bedank mensen voor hun feedback. Denk niet dat je boven feedback staat. Neem nooit aan dat de kennis en vaardigheden van vandaag voldoende zijn voor de uitdagingen van morgen.
Onderken de realiteit	Hoofd in het zand steken, concentreren op 'druk druk druk' in plaats van de zaken waar het echt om gaat	Treed de moeilijke zaken rechtstreeks tegemoet. Erken het on gezegde. Wees moedig in gesprekken. Neem hen 'het zwaard uit hun handen'. Sla de echte problemen niet in de wind. Steek je hoofd niet in het zand.
Verduidelijk verwachtingen	Aannames doen over verwachtingen of ze niet verhelderen, vage en glijdende verwachtingen creëren	Maak verwachtingen duidelijk en maak ze openbaar. Bespreek ze. Onderhandel er over indien noodzakelijk. Schend verwachtingen niet. Neem niet aan dat verwachtingen wel duidelijk of gedeeld zijn.
Wees aanspreekbaar	Geen verantwoordelijkheid nemen, 'het is niet mijn schuld', anderen niet verantwoordelijk houden	Houd jezelf verantwoordelijk. Houd anderen verantwoordelijk. Neem de verantwoordelijkheid voor resultaten. Wees helder over de manier waarop je communiceert over hoe je ervoor staat – en hoe anderen ervoor staan. Maak anderen geen verwijten en ga niet wijzen als dingen niet goed gaan.
Luister eerst	Niet luisteren, eerst spreken en dan pas luisteren, doen alsof je luistert, luisteren zonder te begrijpen	Luister voordat je spreekt. Begrijp. Stel een diagnose. Luister met je oren en met je ogen en je hart. Kom erachter wat de belangrijkste gedragingen zijn van de mensen met wie je werkt. Neem niet aan dat je weet wat het belangrijkste is voor anderen. Neem niet aan dat je alle antwoorden weet – of alle vragen.
Kom afspraken na	Afspraken niet nakomen, vage beloftes doen of helemaal geen beloftes doen	Zeg wat je gaat doen en doe dan wat je zegt dat je gaat doen. Wees zorgvuldig in je toezeggingen en kom ze na. Verhef het nakomen van afspraken tot het symbool van je eer. Breek geen vertrouwensrelaties. Probeer niet jezelf door 'PR' onder een gebroken belofte uit te praten.
Geef vertrouwen	Vertrouwen niet geven, doen alsof je vertrouwt en dan zwaar over iemands schouder meekijken, verantwoordelijkheid geven zonder bijbehorende bevoegdheden	Laat je neiging om mensen te vertrouwen zien. Geef vertrouwen in overvloed aan mensen die dat verdiend hebben. Geef voorwaardelijk vertrouwen aan mensen die het nog aan het verdienen zijn. Leer hoe je vertrouwen geeft aan anderen op basis van de situatie, het risico en de geloofwaardigheid (karakter en competenties) van de betrokken mensen. Neig naar vertrouwen geven! Houd geen vertrouwen achter alleen vanwege het risico.