

# INFOSHEET VERTROUWEN

---



## WAT IS HET?

Onderling vertrouwen speelt een belangrijke rol in teams die op een gezonde, effectieve manier samenwerken en leren. Maar wat is vertrouwen eigenlijk? Het is best een abstract concept. Het onderscheid tussen vertrouwen en wantrouwen<sup>1</sup> helpt om de betekenis te verduidelijken.

**Vertrouwen:** Je ervaart dat iets wat voor jou heel belangrijk is, veilig is bij een ander persoon in een bepaalde situatie (of in welke situatie dan ook). Je durft je kwetsbaar op te stellen.

**Wantrouwen:** Je ervaart dat iets wat voor jou heel belangrijk is, niet veilig is bij een ander persoon in een bepaalde situatie (of in welke situatie dan ook). Je bent bang dat de ander er misbruik van maakt als jij je kwetsbaar opstelt, dus dit doe je niet.

Deze eenvoudige definities laten goed zien wat mensen ervaren en hoe zij handelen op het moment dat ze iemand vertrouwen of juist wantrouwen.

<sup>1</sup> Gebaseerd op de definities van Charles Feltman.

The Thin Book of Trust: An Essential Primer for Building Trust at Work.



## WAAROM IS HET BELANGRIJK?

Samenwerken en samen leren gaat pas goed als we elkaar vertrouwen. Het verdiept de manier waarop (en waarover) collega's met elkaar communiceren. Er wordt meer met elkaar besproken, als collega's zich veilig voelen om hun gedachten, ideeën en zorgen met elkaar te delen.

Dit zijn voorbeelden van hoe je dit terug ziet in gesprekken en gedrag op de werkvloer;

- Over eigen gemaakte fouten praten
- Om feedback vragen
- Kennis, inzichten en ervaringen delen
- Een (andere) mening of perspectief uiten
- Om uitleg vragen
- Ideeën en inspiratie uitwisselen

## DOORDENKERTJE

Stel jezelf het tegenovergestelde scenario eens voor. Wat zou je terugzien in de interactie tussen collega's als er geen sprake is van onderling vertrouwen?

Onderling vertrouwen is de lijm in teams en lerende organisaties. Het bevordert de samenwerking tussen collega's en stimuleert creativiteit en innovatie. Dit draagt weer bij aan de groei en het succes van een organisatie. Het is dus heel belangrijk om onderling vertrouwen serieus te nemen, er aandacht voor te hebben en hoog op de agenda te zetten.

## HOE WERK JE ER AAN?

Als je wilt werken aan het opbouwen en verdiepen van vertrouwen met collega's, dan is het belangrijk om gericht met elkaar over dit thema te kunnen praten. Hier kun je het BRAVING-acroniem van Brené Brown voor gebruiken. Zij heeft vertrouwen opgeknipt in 7 concrete onderdelen die je kunt gebruiken om in teams vertrouwen bespreekbaar en meetbaar te maken.

## KIJK HIER HET FILMPJE OVER BRAVING



### BRAVING-ONDERDELEN IN ACTIE

Gebruik deze 7 onderdelen om samen met jouw team aan de slag te gaan met het thema vertrouwen. In 3 stappen maak je al een begin:

1. Kijk samen het filmpje.
2. Bespreek de bouwstenen.
3. Gebruik de onderdelen hierna als taal om met elkaar over vertrouwen te praten.

Gebruik BRAVING vervolgens in situaties op de werkvloer waarbij het belangrijk is om te communiceren over de manier waarop iets bijdraagt aan het opbouwen (of het afbreken) van onderling vertrouwen. Denk hierbij aan de volgende momenten:

- Je hebt iets in vertrouwen verteld aan een collega. Tijdens de koffiepauze kom je erachter dat hij dit aan andere collega's heeft verteld. Hoe reageer jij hierop?
- Het hele team moet wachten op een collega die haar werk niet op tijd heeft aangeleverd. Hier was een duidelijke deadline voor afgesproken. Het is niet de eerste keer dat deze collega te laat is met dingen. Dit vinden veel collega's vervelend. Hoe gaan jullie hiermee om?
- Je ziet dat een collega heel geërgerd reageert als een stagiaire nog een keer om dezelfde uitleg vraagt. Er wordt hardop gezegd dat de stagiaire dit nu allang had moeten weten. Wat zeg je?

Op de volgende pagina zijn alle BRAVING-onderdelen samengevat.

# DE ANATOMIE VAN VERTROUWEN

## Over de BRAVING onderdelen

Om vertrouwen te kunnen verdiepen en bespreekbaar te maken met je team, in zowel individuele gesprekken als in groepsbijeenkomsten, vormt het werk van Dr. Brené Brown een mooi uitgangspunt. Zij heeft vertrouwen opgeknipt in **7 concrete onderdelen** die worden beschreven aan de hand van het acroniem BRAVING.

Hieronder volgt een beschrijving van de wijze waarop je de onderdelen kunt interpreteren op een persoonlijk niveau. Je bent te vertrouwen, en je kunt op jezelf vertrouwen, als de onderstaande elementen naar voren komen in jouw handelen en denken;

## B - BOUNDARIES

Je weet goed wat jouw persoonlijk en professionele **grenzen** zijn en respecteert die van een ander. Je bent helder over jouw grenzen (o.a. wat is oké en wat niet, je kunt nee zeggen) in je communicatie met anderen en in de manier waarop je voor jezelf zorgt. Je bewaakt en respecteert jouw eigen grenzen. Daarnaast respecteer je ook de grenzen van een ander. Als je niet zeker weet waar deze grenzen liggen, vraag je ernaar.

## R - RELIABILITY

Je doet altijd wat je zegt en bent daarom **betrouwbaar**. Je bent jezelf bewust van jouw sterke en zwakke punten. Bovendien handel je vanuit deze kennis (o.a. beloftes maken die je waar kan maken, niet teveel op bordje nemen) en kom jij daarom altijd je afspraken na.

## A - ACCOUNTABILITY

Jij neemt de volle **verantwoordelijkheid** voor je eigen handelen. Op het moment dat je een fout hebt gemaakt, doorloop je altijd drie stappen; 1. je geeft jouw fout toe (own it). 2. je biedt je excuses aan. 3. je maakt het goed.

## V - VAULT

Dingen die vanuit vertrouwen met jou worden gedeeld, blijven bij jou in een spreekwoordelijke **kluis**. Jij gaat niet mee in geroddel. Je deelt geen ervaringen die niet aan jou zijn om te delen. Je respecteert ieders verhaal en je stelt jezelf empathisch op t.o.v. anderen die aanwezig zijn of die het onderwerp van gesprek vormen (en niet aanwezig zijn).

## I - INTEGRITY

Jij bent **integer** in je handelen. Jouw daden matchen met jouw woorden. Jouw acties zijn in één lijn met de dingen waarvan jij zegt dat ze belangrijk voor je zijn. Jij draagt jouw waarden niet alleen uit, maar handelt er ook naar. Bij jou is het motto 'practice what you preach' van toepassing.

## N - NON-JUDGEMENT

Jij veroordeelt jezelf of een ander niet. Anderen kunnen jou om hulp vragen, aangeven wat ze nodig hebben en hun gevoelens uiten **zonder oordeel** van jouw kant. Jij kunt een ander helpen zonder hem/haar hier op negatieve wijze om te veroordelen. Daarnaast veroordeel je ook jezelf niet voor jouw behoeften, gevoelens of voor de momenten waarop je hulp nodig hebt.

## G - GENEROSITY

Jij geeft een **generieuze interpretatie** aan de intenties, woorden en acties van een ander. Hierbij ga je in eerste instantie altijd van het beste uit. Je bent ook genereus t.o.v. jezelf in de gedachten die je hebt over jouw eigen handelen, woorden en acties.

Bron: Brené Brown (2015). Rising Strong: The reckoning. The rumble. The revolution.

## HOE KAN JIJ ER MORGEN ZELF MEE AAN DE SLAG?

Wil je het onderling vertrouwen bewust versterken in jouw team of organisatie? Deze drie tips helpen je om hier morgen zelf mee aan de slag te gaan.

### TIP 1: STA EVEN STIL BIJ HOE OPEN ER NU MET ELKAAR WORDT GECOMMUNICEERD

Je kunt pas met elkaar in gesprek gaan over vertrouwen als er sprake is van transparante communicatie in jouw team. Als collega's niet gewend zijn om op een open manier inzichten, vragen of gedachten met elkaar te delen, dan wordt het heel lastig om ineens samen gesprekken te voeren over een diepgaand thema zoals vertrouwen. Je wilt er dus zeker van zijn de basis (communicatie) goed is.

Reflecteer op de manier waarop jullie nu met elkaar communiceren met hulp van deze drie stellingen:

1. Collega's voelen zich vrij om gedachten, ideeën en zorgen met elkaar te delen.
2. Wij zijn in het algemeen open, eerlijk en respectvol naar elkaar.
3. Het is voor ons normaal om met elkaar in gesprek te gaan over doelen, verwachtingen, struikelblokken en successen.

### TIP 2: GA IN GESPREK MET COLLEGA'S OVER POSITIEVE *SLIDING DOOR*-MOMENTEN

Vertrouwen wordt opgebouwd in hele kleine momenten. Je zou het kunnen vergelijken met knikkers die één voor één worden toegevoegd aan een knikkerpot. Iemand met een volle knikkerpot heeft zijn sporen bij jou verdiend, die kun je vertrouwen. In het filmpje op de vorige pagina noemt Brené Brown de kleine momenten waarin onderling vertrouwen wordt opgebouwd ook wel *sliding door*-momenten.

Ga samen met collega's in gesprek over jullie positieve ervaringen met het ontwikkelen en verdiepen van vertrouwen. Zo pak je dat aan:

- Deel allemaal een persoonlijke ervaring over een *sliding door*-moment
- Bespreek deze ervaringen met elkaar

Deze oefening zorgt ervoor dat jullie in de toekomst eerder momenten zullen herkennen waarin onderling vertrouwen wordt opgebouwd. Zo kunnen jullie hier bewust aan werken.

## TIP 3: ORGANISEER ZELF EEN LEERMOMENT VOOR JOUW TEAM OVER DE BRAVING-ONDERDELEN

Als je met de BRAVING-onderdelen in jouw team gericht wilt werken aan het opbouwen en verdiepen van vertrouwen, dan is het verstandig om ze eerst goed te toe te lichten. Organiseer daarom een leerzame bijeenkomst voor jouw collega's waarin dit centraal staat, zoals een intervisiebijeenkomst, studiemiddag of workshop.

### HANDIGE TOOLS

Wil je gelijk aan de slag met deze tips?

Wij hebben praktische hulpmiddelen ontwikkeld om je verder op weg te helpen.

Je vindt ze [hier](#).