

Grip op vertrouwen

- Whitepaper -

De mate van vertrouwen bepaald de kwaliteit van elke relatie. Of het nou gaat over relaties tussen levenspartners, tussen collega's, tussen artsen en patiënten of tussen bedrijven en klanten. We hebben het vaak over vertrouwen maar eigenlijk weten we nauwelijks hoe het werkt. Hoe zorg je ervoor dat het groeit, of wat doe je dat je het kwijtraakt?

De foto is afkomstig van Highflytrapeze.com, een school in Oxford Engeland waar je trapeze-acrobatiek kunt leren. Vertrouwen op jezelf en de ander is de basis voor elke succesvolle uitvoering..

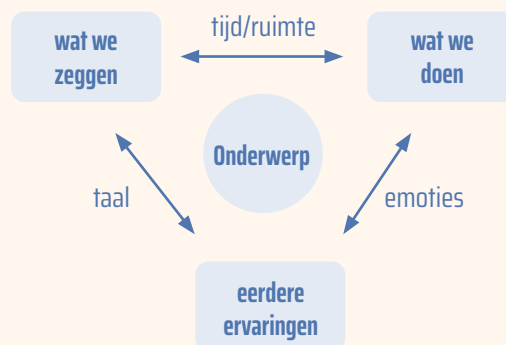
Trust is earned when actions meet words
– Chris Butler

Vertrouwen is allereerst een gevoel en zoals bij elk gevoel staan daar geen harde grenzen omheen. Het is niet exact aan te geven waar het begint en waar het eindigt. Maar wat we zeker weten is dat het bestaat en invloed uitoefent binnen elke relatie. Vertrouwen wordt bepaald door verschillende aspecten die per persoon verschillende effecten hebben. Een van de belangrijkste aspecten dat vertrouwen beïnvloed is gedrag. Je kunt daarvoor de volgende vuistregel hanteren:

We zeggen wat we denken, maar we doen wat we voelen.

Als er een groot verschil zit tussen wat we zeggen en wat we doen raken we vertrouwen kwijt.

Wat we doen wordt gevoed door emoties, daarom is het belangrijk te begrijpen wat onze emoties zijn.



Vertrouwen is een tweebaans weg

Vertrouwen tussen 2 partijen heeft 2 kanten: de relatie van persoon A naar persoon B en van persoon B naar persoon A. Deze beide relaties kunnen sterk van elkaar verschillen. Bijvoorbeeld Hans kan Peter volledig vertrouwen, terwijl Peter Hans niet vertrouwt. Er is geen sprake van een gezamenlijk vertrouwen. Het zijn 2 verschillende rijstroken op dezelfde weg.

Vertrouwen per onderwerp

Op de tweebaans weg rijden meerdere auto's. Zo kan het voorkomen dat je bijvoorbeeld een klusjesman wel vertrouwt op het gebied van zijn technische kennis maar veel minder dat hij op tijd op afspraken is. Dus vertrouwen binnen een relatie verschilt per onderwerp.

Vertrouwensbank

Je kunt vertrouwen zien als een bankrekening. Iedereen heeft een eigen rekening per relatie. Als iemand niet doet wat hij zegt vermindert de hoeveelheid vertrouwen op de rekening. Er zijn handelingen die in een klap de hele rekening leegtrekken. Bijvoorbeeld vreemdgaan in een liefdesrelatie of als de penningmeester er met de clubkas vandoor is gegaan.

Kleine onduidelijkheden in gedrag verlagen het vertrouwen slechts weinig, maar als het vaker voorkomt zal uiteindelijk er ook geen vertrouwen meer zijn.

De hoogte van de rekening is ook per relatie verschillend. Er zijn relaties, bijvoorbeeld tussen familieleden, die bij aanvang een erg hoge vertrouwensrekening hebben. Maar er zijn ook relaties die bij aanvang nauwelijks een saldo hebben. Het is interessant om je af te vragen wat het niveau van vertrouwen is in elke relatie.

If your actions do not prove the truth of your words,
then your words are nothing more than lies.

- Ritu Ghatourey



Denken en voelen

Eenvoudig gezegd heeft het menselijk brein 2 manieren van denken: een analytisch brein dat problemen wil oplossen en een brein dat voortdurend wil leren van ervaringen door herinneringen en emoties op te slaan. De beide breinsoorten werken nauwkeurig samen en zorgen voor de unieke wisselwerking van ratio en gevoel bij menselijk gedrag.

Ons analytische brein draait voornamelijk op taal en tastbare zaken. Abstracte onderwerpen zoals emoties zullen alleen worden meegenomen in denkprocessen als ze letterlijk onder woorden zijn gebracht.

Grip op gedrag

De meeste mensen zijn zich niet bewust van hun gedrag. Het is iets wat je overkomt en waar je niks aan kunt doen. Er zijn bijvoorbeeld mensen die altijd te laat komen op afspraken. Ze weten het van zichzelf en maken er verder geen punt van. Maar het feit dat anderen hen niet vertrouwen als het om time management of planning aankomt komt niet bij ze op. En als dat wel het geval is volgt er een soort berusting. Het beseft dat je daadwerkelijk een van de belangrijkste pijlers onder een relatie beschadigt kan ervoor zorgen dat je er meer rekening mee gaat houden.

Grip op emoties

Werkzaamheden die we vervelend of saai vinden doen we met minder energie, plezier of inzet dan werkzaamheden die we interessant of leuk vinden. Toch zullen we in de communicatie rond onze werkzaamheden geen of weinig aandacht geven aan de emoties die we erbij hebben.

Als we in beter in beeld hebben welke emoties een rol spelen bij wat we doen, dan zal wat we zeggen veel beter aansluiten op wat we doen. En daarmee gedrag voorkomen dat vertrouwen vermindert.

Well done is better than well said.
- Benjamin Franklin

7 tips om geen vertrouwen kwijt te raken

- 1 Doe wat je zegt
- 2 Maak geen beloften die je niet kunt nakomen
- 3 Communiceer snel bij veranderingen
- 4 Begrijp emoties en sentimenten die een rol spelen per onderwerp
- 5 Adresseer negatieve emoties en los ze op
- 6 Maak gebruik van de energie van positieve emoties
- 7 Doe wat je zegt (echt)

Trainingen en workshops

Elke situatie heeft eigen kenmerken als het gaat om vertrouwen. Vandaar dat wij samen met gespecialiseerde partners verschillende effectieve workshops hebben ontwikkeld die ingaan op specifieke de relaties. Hieronder noemen we enkele:

- **Vertrouwen in teams**
- **Vertrouwen tussen artsen en patiënten**
- **Vertrouwen en klanten**
- **Vertrouwen en leiding geven**

Maatwerk- en in-company trainingen kunnen in onderling overleg worden uitgewerkt.

Pay less attention to what men say. Just watch what they do.
- Dale Carnegie



Jan van der Spoel, trainer en spreker

Jan van der Spoel werkte ruim 30 jaar als Creative director in de wereld van corporate communicatie voor klanten zoals Unilever, Nutricia, Philips en KNVB. Hij is gefascineerd door menselijk gedrag. “We zeggen wat we denken maar doen wat we voelen.” De oorzaak hiervan is terug te vinden in de werking in ons brein. ‘Denken’ en ‘voelen’ zitten niet bij elkaar en werken anders. Dit verklaart veel onduidelijkheden en misverstanden in het omgaan met elkaar.

Jan werkt samen met specialisten op het gebied van gedragspsychologie, neuromarketing en leermethoden. Uiteindelijk is het zijn doel om bij te dragen aan een prettiger wereld. Een wereld waar relaties belangrijker zijn dan transacties, een wereld met aandacht voor de menselijke maat met minder controle en meer vertrouwen.