

Vertrouwen, makkelijker gezegd dan gedaan?

Belangrijke uitgangspunten van Het Nieuwe Werken en van HR & Management zijn Vrijheid, Verantwoordelijkheid en Vertrouwen. Ze sluiten prima aan bij de moderne manier van leidinggeven en samenwerken.

Het geven en krijgen van vrijheid en verantwoordelijkheid kan niet zonder onderling vertrouwen. In vertrouwen ligt een aanmoediging besloten, is er ruimte om met initiatieven te komen, te experimenteren, met twijfels en vragen te komen zonder bang te hoeven zijn dat dit zich in een later stadium tegen je keert. Het is een erkenning van- en respect voor de kwaliteiten van elkaar. Juist de vertrouwensfactor van invloed is op de motivatie of de passie van mensen en dus op het uiteindelijke succes. Makkelijk en mooi gezegd, maar hoe werkt dat dan?

Wat dit van de leidinggevende en de teamleden vraagt, is dat men in teamverband communiceert hoe de vertrouwensvlag er *wederkerig* voor staat. Men heeft immers beelden van elkaar en opvattingen over hoe de ander 'is'. "Ik ken mijn mensen" is een uitspraak die moderne leidinggevendenden toch blijven gebruiken. Maar ons kent ons, dus men kan elkaar de hand geven.

In hoeverre vertrouwt of wantrouwt men elkaar? In welk opzicht? Hoe vertrouwend of wantrouwend staan betrokkenen in het leven? Hoe ziet de vertrouwensgeschiedenis er onderling uit? Wat is de cultuur als het gaat om zaken plaatsen bij wie ze thuishoren? Wat is het feedback competentieniveau, team- en organisatiebreed? Feedback over clean-desk-policy wil in de meeste organisaties nog wel lukken, maar aan welke onderwerpen waagt men zich toch maar liever niet?

Als ik nu over een lastig onderwerp iets kwijt wil of iets wil horen en ik loop daarvoor naar een comfortabele zithoek in plaats van naar de vertrouwde hangplek bij de koffieautomaat, dan zegt dat misschien nog steeds wat over gebrek aan veiligheid. Als de ongeschreven wet "laten we het gezellig houden" is meegekomen met de verhuizing, dan is dit helaas een erfenis die de open communicatie belemmert.

Reden temeer om het thema vertrouwen expliciet onderwerp van gesprek te maken; misschien wel als eerste.

Vragen die men in teamverband aan de orde kan stellen zijn:

- In welke opzichten ben ik te vertrouwen; volgens mezelf en volgens de anderen?
- Wat houdt mij ervan af/ maakt het mij moeilijk om jou vertrouwen te geven; in welke opzichten?
- Wat moet ik zo houden- meer doen- minder doen?" als het om vertrouwen gaat?

Dergelijke besprekingen zijn in onze ervaring boeiend en spannend en dragen bij aan een opener communicatie.

Truidy Bröcker