

## PERSONEELSBELEID

### BOUWEN AAN VERTROUWEN

*Vertrouwen is cruciaal voor het werkplezier van teamleden. Maar vertrouwen komt te voet en gaat te paard. Hoe kunt u bouwen aan vertrouwen en productiviteit van uw team? 7 tips*

**Wat is vertrouwen?** Vertrouwen is het geloof dat je je kwetsbaar kan opstellen zonder dat de ander daar misbruik van maakt en jou schade berokkent.

Uit onderzoek blijkt dat er een direct verband is tussen werkplezier en vertrouwen in een team. Hieronder volgen diverse tips hoe u kunt bouwen aan vertrouwen.

#### Soorten vertrouwen ...

Er zijn diverse soorten vertrouwen in teams. Ten eerste: het vertrouwen dat gebaseerd op kennis. Het team kent elkaars talenten en valkuilen. In een team is dit onontbeerlijk. Als teamleden kunnen omgaan met de kwetsbaarheid en de onderlinge afhankelijkheid die teamleden hebben met elkaar, kunnen ze gemakkelijker fouten, zwakheden en beperkingen toegeven. Het is de basis voor een open gesprek en constructief tot een gezamenlijk resultaat komen.

**Tip 1.** Bied uzelf en de ander ruimte om negatieve consequenties te corrigeren. Geef fouten toe en vraag om hulp. Dit versterkt een klimaat van samenwerking.

Het tweede soort vertrouwen in een team is gebaseerd op affectie en ervaringen. Hoe meer affectie en gevoel een team met elkaar kan opbouwen, hoe meer vertrouwen kan groeien.

**Tip 2.** Doe regelmatig positieve ervaringen met elkaar op tijdens bijeenkomsten op het werk. Dit heet "positiviteitsresonantie". Ruim een plezierkwartier in na de lunch door iets leuks te doen, bijvoorbeeld wandelen of een spel spelen als pingpongen of darten.

**Tip 3.** Reserveer niet alleen tijd voor teambuilding door af en toe uit eten te gaan, maar

integreer het in het dagelijks werk door met elkaar aan het begin van een vergadering uit te wisselen hoe je in je vel zit. Dit wordt een check-in genoemd. Gebruik hiervoor een korte metafoor, zoals een "weerbericht" hoe je je voelt.

#### Vergroten van zelfvertrouwen

**Tip 4.** De gelukscompetentie "Excelleren met gemak" vergroot zelfvertrouwen. Zorg voor successen door taken met een kleine uitdaging. Dit geeft wel groei, maar geen stress.

#### Vertrouwen en transparantie

Vertrouwen sluit geen controle uit. Dat is een misvatting! Juist feitelijk cijfermateriaal en onderbouwing die gecontroleerd kan worden, bouwt aan vertrouwen. Transparantie is hier een sleutelwoord. Ook al vraagt de ander er niet om, zorg dat uw werkwijze inzichtelijk is.

**Tip 5.** Zorg ervoor dat anderen kunnen zien hoe je te werk bent gegaan. Wees transparant door inzage te geven in cijfers, een urenoverzicht of percentages die u wellicht moet afdragen.

#### Vertrouwen met potentiële klanten

Hoe bouw je vertrouwen op met mensen die je nog niet kennen? Onthoudt: vreemden worden vrienden en vrienden worden klanten. Dit soort vertrouwen is gebaseerd op verhalen waardoor anderen u leren kennen. Dit heet "storytelling".

**Tip 6.** Deel persoonlijke verhalen. Geef uw potentiële klant de gelegenheid om u alvast te leren kennen.

**Tip 7.** Geef "social proof": ervaringen van klanten die ondanks hun worstelingen vertellen over over de manier waarop zij door uw diensten succes hebben behaald.

Wilt u teams die floreren met werkgeluk?  
Bestel het boek *Geluk op het werk? Train je gelukscompetenties!* [hier](#).

drs Veronique Kilian is werkgelukdeskundige, organisatie-adviseur, trainer en (team)coach.  
Ze is auteur van het boek *Geluk op het werk?*  
te verkrijgen bij [managementboek.nl](http://managementboek.nl) en [bol.com](http://bol.com).

Dit artikel is gepubliceerd in *Tips en Advies Personeelsbeleid nr.*  
door Uitgeverij Indicator en te downloaden op <http://www.trainjegelukscompetenties.nl>