

Bouwen aan vertrouwen

Voor het bouwen aan vertrouwen in het algemeen zijn de succesfactoren van deze handreiking belangrijk om toe te passen.

Hoe goed je je best ook doet om goed te luisteren, transparant te zijn, concrete en consistente informatie te presenteren, heldere kaders te scheppen, de rollen goed te verdelen en goede afspraken te maken, het kan toch gebeuren dat je als gemeente of bewoner niet betrouwbaar overkomt. Communiceren blijft immers mensenwerk en op dat vlak kan het onbedoeld snel misgaan.

Onbetrouwbaar overkomen kan (vaak onbedoeld) weerstand oproepen en processen vertragen. De eerste vraag is: wat maakt dat iemand onbetrouwbaar overkomt? En hoe kan dit dan vermeden worden, hoe kun je aan betrouwbaar overkomen werken?

En wat kan de ander doen wanneer deze na een informatieavond, discussie of gesprek merkt dat iemand of een instantie onbetrouwbaar op hem overkomt?

Dit gedrag kan een onbetrouwbare indruk geven

- Vaak weggijken of de vragensteller niet aankijken bij het beantwoorden van een vraag. Dit wordt door de ander mogelijk geassocieerd met iets verbergen, onbetrouwbaar of onzeker zijn;
- het vermijden van toezeggingen of uitspraken; ontwijkende, vage, abstracte of misleidende antwoorden geven op vragen;
- veranderen van onderwerp of er iets anders bij halen net op het moment dat de discussie een kant op gaat die niet past bij de eigen visie of doelen;
- informatie achterhouden; feiten uit hun verband rukken door te noemen buiten de juiste of in een andere context, uitvergroten, verdraaien, halve of onwaarheden verkondigen;
- allerlei vertragingstactieken inbouwen, bijvoorbeeld door meer informatie, harde cijfers, of onderzoek te eisen; dat eerst voldaan moet worden aan in wezen irrelevante aspecten;
- een ander zijn uitspraken voor eigen gewin verdraaien;
- later ontkennen wat eerder gezegd is;
- vaak met de vinger naar anderen wijzen, daar de schuld voor eigen fouten neerleggen;
- A zeggen maar B doen; afspraken of beloftes niet nakomen;
- wanneer geconfronteerd met één van bovenstaande gedragingen geen toelichting geven, maar ontkennen of pareren met één van de andere gedragingen.

Het overgrote merendeel van de mensen komt gelukkig in het overgrote deel van de situaties betrouwbaar over en is niet continu bezig met zichzelf af te vragen "kom ik nu wel betrouwbaar over?" Dat zou ook niet werken.

Tips om betrouwbaar over te komen

- Dicht bij jezelf blijven, is altijd het beste wat je kunt doen.
- Wanneer je verwacht terecht te komen in een situatie waarin mogelijk weerstand of achterdocht aan de orde kan zijn, kan het handig zijn bovenstaande lijst van gedragingen erbij te nemen; jezelf goed voor te bereiden op hoe je wilt overkomen en wat je wel en niet wilt zeggen; of en welke vragen je wilt beantwoorden.
- Signaleer je weerstand bij de gesprekspartner(s), probeer goed te luisteren naar de reden erachter, in gesprek erover te gaan en deze weg te nemen.
- Je kunt ook zelf om feedback vragen wanneer je twijfelt of je wel betrouwbaar overkomt.

En tot slot, wat kan de ander kan doen als iemand onbetrouwbaar op hem overkomt? Het kwadrant op de volgende bladzijde illustreert wanneer iemand al dan niet betrouwbaar overkomt en geeft tips voor de ander hoe hier mee om te gaan en wat voor feedback daarbij kan helpen.

<p>1. Bewust betrouwbaar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Is zich bewust van gedrag dat kan leiden tot onbetrouwbaar overkomen; • Stelt zijn gedrag bij zodra hij argwaan bespeurt of gaat erover in gesprek. <p><i>De ander:</i> hoeft niets te doen.</p>	<p>2. Onbewust betrouwbaar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Is zich niet bewust van de signalen die leiden tot onbetrouwbaar overkomen; • Kan in enkele situaties daardoor in vak 3 terechtkomen. <p><i>De ander:</i> hoeft niets te doen.</p>
<p>4. Bewust onbetrouwbaar</p> <p>Oorzaken kunnen zijn het per se vasthouden aan de status quo, een eigen oplossing of visie door willen drukken, óf een dubbele agenda hebben en willen voorkomen dat dit duidelijk wordt.</p> <p><i>De ander:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Kan vasthoudend door blijven vragen, teruggaan naar het hoofdonderwerp en blijven confronteren met feiten; • opgelegd huiswerk weigeren; • eventueel concrete instructies vragen voor het huiswerk kan leiden tot een doorbraak; • bewijsmateriaal verzamelen door alle correspondentie, afspraken en deadlines schriftelijk vast te leggen; • medestanders zoeken om zo een meerderheid achter zich te krijgen; • een elegante uitweg bieden. <p>Waarschuwing: heb je te maken met een narcist of psychopaat, doe liever niets óf alleen wanneer er mensen bij aanwezig zijn die te vertrouwen zijn en jou steunen.</p>	<p>3. Onbewust onbetrouwbaar</p> <p>Iemand kan onbewust onbetrouwbaar overkomen, wanneer deze bijvoorbeeld verkeerd geïnformeerd is, onvoldoende voorbereid of op de hoogte, (van nature) onzeker, geen fouten durft te maken of onbewust helemaal niet gelooft in het doel of de oplossingen.</p> <p><i>De ander:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • kan met een open mind blijven luisteren; • begrip opbrengen met de complexiteit van jouw positie/ organisatiecontext; • het respectvol bespreekbaar maken en je attenderen op de gedragingen die indruk wekken.