



# Vertrouwen in leiderschap: waarom het nodig is en hoe het op te bouwen!

CRESTCOM®

In de complexe bedrijfsomgeving van vandaag is vertrouwen in leiderschap belangrijker dan ooit. Volgens de Edelman Trust Barometer 2023 verwachten mensen dat de private sector de weg leidt in deze turbulente tijden. Volgens het rapport blijft het bedrijfsleven de meest vertrouwde instelling, terwijl het vertrouwen in de overheid en de media op een historisch dieptepunt ligt.

Het onderzoek van Edelman heeft aangetoond dat mensen over de hele wereld verwachten dat CEO's en andere zakelijke leiders betrouwbaar zijn, trouw blijven aan hun uitgesproken waarden en pleiten voor beschaafde dialogen en betrouwbare, accurate informatie.

## Waarom zouden bedrijfsleiders zich zorgen moeten maken over vertrouwen?

Elkaar vertrouwen is de basis voor bijna alles wat mensen doen. Het is de basis van wetten, contracten en persoonlijke en professionele relaties. Het heeft ook een directe invloed op de financiële resultaten van een bedrijf. Harvard Business Review heeft vastgesteld dat wanneer organisaties een hoog vertrouwensniveau hebben, medewerkers 50% productiever zijn, 76% meer betrokken zijn en 74% minder stress ervaren dan hun collega's in organisaties met weinig vertrouwen.

Wanneer het vertrouwen laag is binnen een organisatie, neemt het verloop toe, daalt het moreel en neemt de productiviteit af, wat uiteindelijk de klantervaring beïnvloedt. Wanneer dat gebeurt, verliest de klant ook het vertrouwen in het bedrijf. Een gebrek aan vertrouwen kan relaties en reputaties aantasten en eenmaal beschadigd is het moeilijk te herstellen.

## Drie elementen van vertrouwen

### 1. Authenticiteit

Een van de meest voorkomende redenen waarom mensen iemand wantrouwen is dat de persoon "onecht" is of doet alsof hij iets is wat hij niet is. Leiders die hun authentieke zelf verbergen of teamleden op afstand houden, worden vaak als oneerlijk beschouwd. Wanneer mensen het gevoel hebben dat je informatie verbergt of niet authentiek bent, zullen ze minder bereid zijn om kwetsbaar te zijn of ideeën en informatie te delen.

Authentieke leiders doen hun best om met integriteit en oprechtheid te handelen. Om dit te bereiken, werken ze aan het ontwikkelen van zelfbewustzijn, oefenen ze in transparante communicatie en proberen ze altijd hun woord te houden.

## 2. Empathie

Als mensen het gevoel hebben dat hun leiders meer om zichzelf geven dan om anderen, zullen ze minder geloven in hun leiderschapskwaliteiten. Het is gebruikelijk dat leiders worden gezien als iemand met gebrek aan empathie op de werkvloer, dus het is essentieel om aandacht te besteden aan gedragingen die wijzen op een gebrek aan empathie voor anderen.

Leiders moeten checken bij teamleden, luisteren naar wat ze te zeggen hebben en zorg en medeleven tonen wanneer dat nodig is. In de huidige werkomgeving is het verleidelijk om te multitasken terwijl iemand anders spreekt of elkaar niet te onderbreken en is het zelfs gemakkelijk het belang van oogcontact tijdens vergaderingen te vergeten. Het tonen van empathie kan zo eenvoudig zijn als het onthouden van basissetiquette. Kleine acties kunnen veel betekenen om te laten zien dat je om mensen geeft.

## 3. Oordeelsvermogen

Geweldige leiders staan bekend om hun innovatieve ideeën en goed oordeelsvermogen. Wanneer belanghebbenden geen vertrouwen hebben in het vermogen van een leider om logische beslissingen te nemen of eerlijke beleidslijnen te creëren, heeft dat invloed op hun vertrouwen in de organisatie. Dit element van vertrouwen kan een moeilijk gegeven zijn omdat het grotendeels gebaseerd is op perceptie.

Leiders die leren hoe ze hun ideeën effectief kunnen communiceren en storytelling gebruiken om complexe gedachten uit te leggen, worden vaak gezien als mensen met een goed oordeelsvermogen. Daartegenover worden leiders die beslissingen nemen en initiatieven starten zonder effectieve communicatie, vaak gezien als mensen met een slecht oordeelsvermogen of verborgen motieven.

### Hoe vertrouwen op de werkplek op te bouwen

**Leren hoe je vertrouwen kunt opbouwen is een kernverantwoordelijkheid van leiderschap. Elke**

leider moet zich bewust zijn van hoe zijn acties van invloed zijn op zijn waargenomen betrouwbaarheid en hoe hij vertrouwensrelaties op het werk kan creëren. Er zijn eenvoudige dingen die elke leider kan doen om elke dag te beginnen met het opbouwen van vertrouwen in leiderschap.

Erken dat vertrouwen verdiend moet worden. Vertrouwen opbouwen is hard werken en kost tijd. Om een hoog niveau van vertrouwen te bereiken, moeten leiders bewust hun acties in lijn brengen met hun waarden, elke dag weer.

- Schep vertrouwen in anderen. Vertrouwen is een tweerichtingsverkeer en leiders moeten vertrouwen geven aan hun medewerkers als ze ook vertrouwd willen worden. Geef teamleden de vrijheid om beslissingen te nemen en hun tijd te beheren.
- Vraag niet alleen om feedback, maar doe er ook iets mee! Een veelgemaakte fout is het houden van een enquête over medewerkerstevredenheid en daarna verzuimen om het met de medewerkers op te volgen. Alleen vragen hoe het met medewerkers gaat is niet voldoende. Leiders moeten teruggaan om waardering te tonen voor de informatie en communiceren welke acties (zullen) worden ondernomen.
- Focus op verantwoordelijkheid. Leiders moeten zich houden aan gedane beloften en verwachtingen die ze hebben gesteld. Op dezelfde manier moeten ze medewerkers aanmoedigen om verantwoordelijkheid te nemen. Het opbouwen van processen voor verantwoordelijkheid kan ervoor zorgen dat het in de hele organisatie wordt geïntegreerd. Bijvoorbeeld, na het voltooien van een project een evaluatie doen om te kijken wat goed ging en wat niet, om verbeteringen te stimuleren.
- Investeer in de ontwikkeling van medewerkers. Door te laten zien dat je bereid bent te investeren in het potentieel van je medewerkers, toon je ook vertrouwen in hun vaardigheden. Het toont ook aan dat je geeft om hun carriëredoelen en bereid bent om hen te helpen slagen.