

## **Vertrouwen als vergeten factor in het adviesproces**

*Auteur: Cecile van der Velde CMC MWO1, directeur Nederlandse Academie voor Arbeidswetenschappen, Beerschoten 17, Vleuten, gsm 06 - 18 429 170, e-mail : c.vd.velde@naaw.nl*

### **Inleiding**

De basis voor het veiligheidscultuur model van Hudson bestaat uit vertrouwen. Uit de praktijk blijkt niettemin dat veiligheidscultuurprogramma's uiteindelijk niet altijd naar vertrouwen leiden. De centrale vraag in deze presentatie is: wat is vertrouwen nu eigenlijk? Hoe speelt vertrouwen een rol in relaties? En hoe kunnen we daar invloed op uitoefenen als adviseur? En hoe draagt vertrouwen bij aan een gewenste "veiligheidscultuur"? Geïnspireerd door het boek uit 2008 van Covey junior "De snelheid van vertrouwen" leggen we een relatie tussen vertrouwen en gedragsverandering.

### **Methoden en technieken**

In deze presentatie beschouwen we het begrip vertrouwen en passen dit toe op de arbeidssituatie. Enkele theorieën en onderzoeken passeren de revue. Steeds leggen we de koppeling tussen vertrouwen en adviseren, uitmondend in contouren voor het bewust versterken van vertrouwen als voorwaarde bij adviestrajecten. Zodat veilig en gezond werken werkelijk dichterbij komt. Daarbij is gebruik gemaakt van literatuur onderzoek. De structuur is opgezet conform de structuur van de cirkels van vertrouwen van Covey. Voor de inhoud is een vertaalslag gemaakt van de "Angelsaksische" benadering van Covey naar de meer "Rijnlandse" benadering. Onze stelling is dat de omgeving een grote invloed heeft op menselijk gedrag en gedragsbeïnvloeding minder maakbaar is dan we soms willen geloven.

Het doel van deze presentatie is om de deelnemers mee te nemen in de veranderkundige wereld. Het is een expeditie naar vertrouwen. Daarbij willen we inzicht geven in onze zoektocht naar wat veilig gedrag nu eigenlijk is. En hoe vertrouwen een rol speelt in het veel gebruikte model van Hudson over "veiligheidscultuur". We hebben hierbij ook gebruik gemaakt van de inzichten die Frank Guldenmund met ons deelt over zijn onderzoeken naar veiligheidscultuur.

### **Resultaten**

1. Zelfvertrouwen - Het principe van geloofwaardigheid.
2. Relatievertrouwen - Het principe van gedrag.
3. Organisatievertrouwen - Het principe van afstemming.
4. Marktvertrouwen - Het principe van reputatie.
5. Maatschappelijk vertrouwen - Het principe van een bijdrage leveren.

### **Conclusie**

De verschillende lagen van gedrag en vertrouwen vormen een "kompas" voor elk niveau binnen een organisatie om te komen tot een gewenste relatie op alle niveaus en de kans op "gewenst" veiligheidsgedrag.

---

<sup>1</sup> MWO, is master in work and organization of master in arbeids en organisatie. CMC is Certified management Consultant.