

Geloofwaardigheid loont (1)

De financiële crisis heeft het onbedoeld scherp duidelijk gemaakt: vertrouwen is waardevol. Niet alleen op mondiaal niveau gaat deze wijsheid op, voor individuele relaties geldt hetzelfde. Als twee mensen elkaar vertrouwen, verloopt het contact snel en probleemloos. En dat is zakelijk interessant. Het eerste deel in een tweeluik over geloofwaardigheid. GEERT GEERTSEMA *



Erben Wennemars: geloofwaardig

Een goed voorbeeld van een geloofwaardig persoon is *Erben Wennemars*. Hij benutte in zijn schaatscarrière zijn competenties optimaal. Hij heeft zijn talent maximaal ingezet én gouden medailles gewonnen op grote toernooien. Er zijn natuurlijk meer schaatsers die goed hebben gepresteerd, maar wat Wennemars verder geloofwaardig maakt is zijn karakter. Toen hij halverwege dit schaatsseizoen op een haar na het startbewijs voor de 1.500 meter op de Olympische Spelen in Vancouver was misgelopen, bleek in een gesprek met een sportjournalist zijn integriteit. Zo antwoordt hij op een vraag van de sportjournalist over het gemiste ticket: 'Er is dit weekend gewoon eerlijk om gereden. De andere jongens waren heel goed. Tuurlijk is het boek voor mij dan gewoon gesloten.' En even later: 'Ik zou nooit, nooit, nooit de plek van Sven Kramer willen hebben op de 1.500 meter. Ik hoef geen cadeautjes.'

De kredietcrisis heeft het begrip vertrouwen een ongrijpbaar imago gegeven. Maar al te graag wilden banken, toezichthouders en ministers van Financiën dat het vertrouwen in hen en de economie terugkeerde. Toch leken ze er geen grip op te krijgen.

Stephen Covey jr. heeft in zijn managementboek *The Speed of Trust*, in het Nederlands vertaald als *De snelheid van vertrouwen*, laten zien dat vertrouwen juist wel beïnvloedbaar is en dat ieder individu daar zelf een grote rol in



Geloofwaardigheid in gedrag

Stephen Covey jr. onderscheidt dertien gedragingen van iemand met een grote geloofwaardigheid. Ook deze gedragingen zijn te verdelen in karakter en competenties.

Karakter

1. Recht door zee zijn
2. Respect tonen
3. Transparantie creëren
4. Fouten rechtzetten
5. Loyaliteit tonen

Competenties

6. Resultaten boeken
7. Jezelf verbeteren
8. De realiteit onder ogen zien
9. Duidelijkheid scheppen over verwachtingen
10. Verantwoording afleggen

Mix van karakter en competenties

11. Eerst luisteren
12. Toezeggingen nakomen
13. Vertrouwen uitdragen

In *Facto Magazine* nr. 4 worden deze gedragingen verder toegelicht.

Stephen Covey jr.

Stephen Covey jr. is net als zijn vader *Stephen Covey* (die van de *Zeven eigenschappen van leiderschap* managementgoeroe. Hij behaalde zijn MBA op Harvard. Covey jr. is medeoprichter en CEO van CoveyLink Worldwide. Samen met *Rebecca Merrill* schreef hij *The Speed of Trust*, dat in 2006 voor het eerst verscheen.

speelt. Zoals Covey overtuigend aan toont, begint vertrouwen tussen mensen bij geloofwaardigheid. En het is nou net die geloofwaardigheid die een ieder kan vergroten.

Competenties en karakter

Iemand's geloofwaardigheid is grofweg afhankelijk van twee elementen: zijn karakter en zijn competenties. Covey analyseert scherp hoe beide elementen bestaan uit twee 'kernen', zoals hij dat noemt.

Als het gaat om 'karakter' is iemands geloofwaardigheid terug te zien in zijn integriteit en intenties. Hoe integer je bent, wordt niet alleen bepaald door je eerlijkheid, maar vooral door de overeenstemming tussen je gedrag enerzijds en je principes en overtuigingen anderzijds. Verder is het van belang hoe zichtbaar en gemeenschappelijk je intenties zijn. Iemand die transparant is over zijn motieven en agenda, is geloofwaardiger. En het is helemaal interessant als deze persoon laat zien dat hij verder wil kijken dan zijn eigen straatje. Degene die oog heeft voor het gezamenlijke belang of een gemeenschappelijk doel, oogst geloofwaardigheid.

Of iemand qua 'competenties' betrouwbaar is, wordt bepaald door diens capaciteiten en resultaten. Een geloofwaardig persoon benut zijn talenten en kennis in zijn werk. Door bijvoorbeeld een opleiding te volgen wordt iemand capabel en degene die op de hoogte is van de laatste ontwikkelingen in zijn vakgebied, wordt daarom door collega's, klanten en andere relaties gewaardeerd. Onmisbaar is dat de capabele persoon ook resultaten moet hebben geboekt. Iemand kan wel een opleiding facility management hebben afgerond, maar een aantal geslaagde projecten maakt hem (een stuk) geloofwaardiger.

Misbruik

De huidige economische tijd is ongemerkt een barometer voor de geloofwaardigheid van personen en organisaties. Inkoopprofessionals die nu van hun positie misbruik maken om de duimschroeven bij leveranciers aan te draaien, tonen vooral hun opportunistische kant. Hun geloofwaardigheid zal erdoor afnemen, zeker wanneer oorspronkelijke afspraken worden geschonden. Het gebeurt momenteel geregeld dat organisaties bij hun leveranciers eenzijdig de prijs met een procent of tien drukken. Ongeacht het bestaande contract.

Het laat zien dat de integriteit niet optimaal is en de intenties op zijn best dubieus en egoïstisch. De inkoopprofessional (en de organisatie waarvoor hij werkt) maakt zichzelf minder geloofwaardig ten opzichte van de leverancier. Niet zo handig, want het

contact zal stroever verlopen en uiteindelijk minder efficiënt zijn.

Vertrouwen is winst

Alle vier de kernen (integriteit, intenties, capaciteiten en resultaten) bepalen of iemand meer of minder geloofwaardig wordt gevonden. Daarbij is het karakter een constante en zijn de competenties afhankelijk van de situatie. In alledaagse werkzaamheden worden mensen niet tegen deze vier kernen afgezet. Geloofwaardigheid wordt onbewust en automatisch vastgesteld. De vier kernen laten zien welke processen daarbij een rol spelen.

Covey betoogt in zijn boek dat iedereen zijn geloofwaardigheid kan vergroten. Hij onderscheidt daarvoor dertien gedragingen (zie het kader links). Maar waarom zou je je geloofwaardigheid naar een hoger plan willen tillen? Wie geloofwaardiger is, zal met meer mensen op basis van vertrouwen contact hebben. En dat is precies waar de winst te behalen is. Mensen die elkaar vertrouwen, doen vlotter, makkelijker zaken. Het verschil is merkbaar aan de manier waarop en de snelheid waarmee zij met elkaar samenwerken, communiceren, iets voor elkaar weten te krijgen en resultaten boeken. In *Facto Magazine* nr. 4 - april wordt de manier waarop iemand zijn geloofwaardigheid kan vergroten verder uitgediept. <<



* Geert Geertsema is directeur/eigenaar van Conducto, specialist in inkoopadvies, interim-opdrachten en Europese aanbesteding (www.conducto.nl).