

Inhoud

Voorwoord bij de Nederlandse editie	7
Inleiding	9
Wat je moet weten voordat je aan dit verhaal begint	12

Deel 1. Een parabel over vertrouwen

Geschonden vertrouwen	17
Een kwestie van perceptie	21
Bereidwillig en competent	26
Geloof het of nie	32
De band	38
Kunnen we van elkaar op aan?	44
Een grote klap	50
Vertrouwen op de proef gesteld	53
De verhuizing	56
Hoe betrouwbaar denk je dat jij bent	58
<i>Zelfevaluatie</i>	

Deel II. Manieren om vertrouwen te bevorderen – Het ABC van vertrouwen in de praktijk

Vertrouwenmakers en –brekers	65
<i>De invloed van gedrag op vertrouwen</i>	
Ziet de buitenwereld jou zoals jij jezelf ziet?	97
<i>Laat je door anderen beoordelen</i>	
Hoe signaleer je problemen met vertrouwen?	100
<i>Herkenning van gedrag dat vertrouwen ondermijnt</i>	
Hoe voer je gesprekken over vertrouwen?	103
<i>Het belang van perceptie</i>	
Laat het ABC van vertrouwen voor je werken	118
Geschonden vertrouwen herstellen	120
Vertrouwen opbouwen in organisaties	125
<i>Een boodschap voor leiders</i>	
 Bijlage	
<i>Hoe betrouwbaar vind je dat ik ben?</i>	130
 Dankwoord	134
Over de auteurs	136
Beschikbare diensten	140
Bezoek ons online	142

Deel I

Een parabel over vertrouwen

Geschonden vertrouwen

Er waren eens een hond die Boef heette en een kat die Binkie heette. Ze woonden in het huis van meneer en mevrouw De Bruin, dat op het platteland stond. Het tweetal kon niet met elkaar opschieten. Daar hadden ze zo hun redenen voor.

De kat ergerde zich aan Boefs sullige karakter en zijn slonzigheid.

De hond kon niets met Binkies verwaande houding en haar pietluttige gedrag.

Een tijdje geleden was Boef zo over zijn toeren dat hij Binkie een boom in had gejaagd. Dat had ze hem nooit vergeven. Een paar keer waren Binkies scherpe klauwtjes tevoorschijn gekomen. Sindsdien liep Boef met een grote boog om haar heen. Bovendien was het algemeen bekend dat honden en katten niet met elkaar konden opschieten. Boef en Binkie hadden van hun vaders en moeders alle horrorverhalen over de eeuwenoude vijandigheid tussen katten en honden te horen gekregen.

Op een dag beging Boef een vreselijke vergissing:

hij stapte per ongeluk op Binkies staart. Binkie haalde uit en gaf Boef een haal over zijn neus. Boef voelde een stekende pijn. Hij gromde en hapte naar de kat, die naar de eetkamertafel sprong om weg te komen. Ze haalde het net niet. Haar klauwen zetten zich vast in het tafelkleed, en toen ze viel, trok ze de hele tafel met het servies – net gedekt voor het avondeten – mee op de grond, waar alles met veel kabaal in stukken brak.

Op dat moment kwam mevrouw De Bruin met haar kind in haar armen de kamer in rennen. ‘O nee, wat een puinhoop!’ riep ze. Het kind, Basje, begon te jammeren – een afschuwelijk, oorverdovend geluid.

Toen kwam de zevenjarige Kiki binnenvallen. ‘Wat is er gebeurd?’ riep ze.

Tot slot stormde ook meneer De Bruin de kamer in, zijn gezicht rood van woede. ‘Nu is het genoeg!’ schreeuwde hij terwijl Boef en Binkie de kamer uit glipten. ‘Als jullie tweeën niet fatsoenlijk met elkaar om leren gaan, vliegen jullie eruit. Allemaal!’

Met ‘allemaal’ doelde meneer De Bruin ook op de drie andere dieren die in het huis woonden: een papegaai die Paco heette, een hamster die Hedwig heette en een goudvis die Gompie heette.

De stem van meneer De Bruin donderde door het hele huis, dus ook de andere dieren hoorden hem luid en duidelijk. Aan zijn toon was te horen dat dit geen loos dreigement was. Hij ergerde zich al een tijdje aan de chaos die Boef en Binkie veroorzaakten. Voor meneer De Bruin leek de maat nu vol.

Kiki’s ogen vulden zich met tranen. ‘Nee, pappie!’

Doe onze dieren alsjeblieft niet weg!’ Meneer De Bruin ging op zijn hurken zitten en keek zijn dochtertje aan. ‘Ik wil ze niet wegdoen, lieverd, maar we moeten erop kunnen vertrouwen dat de dieren zich gedragen als ze bij ons in huis willen wonen. Als ze ruziemaken en ons servies breken, kunnen ze niet blijven.’

‘Maar pappie...’ begon Kiki.

‘Papa heeft gelijk,’ zei mevrouw De Bruin. ‘Als de dieren deel willen uitmaken van ons gezin, moeten we ervan op aan kunnen dat ze zich gedragen.’

‘Dus als ze zich gedragen, kunnen we ze houden?’ vroeg Kiki met een betraand gezicht.

‘Ja, maar alleen als ze ophouden met ruziemaken,’ zei meneer De Bruin.

De papegaai, die oud en wijs was, schudde ernstig zijn hoofd. Voor mensenoren leek het alsof Paco in het wilde weg begon te krassen. Maar bij de dieren in huis kwam zijn boodschap duidelijk over: ‘Alle dieren in de woonkamer verzamelen als de klok twaalf slaat. Jullie aanwezigheid is verplicht. Dit is een noodgeval!’

Toen ze zich die avond klaarmaakten om naar bed te gaan, had mevrouw De Bruin een openhartig gesprek met haar echtgenoot. ‘Liefje, de hond en de kat hebben er vanavond inderdaad een puinhoop van gemaakt. Maar jouw reactie was misschien een beetje overtrokken. Is er soms iets wat ik moet weten?’

Meneer De Bruin ging met een zucht zitten. ‘Op het werk loopt het allemaal minder goed dan ik had gehoopt. Ik had vandaag een afspraak met mijn baas, en

hij zei dat hij twijfels had of ik wel op de goede plek zat.'

'Wat bedoelde hij daarmee?'

'Hij zei dat hij teleurgesteld was dat ik niet zelfstandig leek te kunnen werken. Zei dat hij geen tijd had om ook mijn werk erbij te doen.'

'Dat zal je wel behoorlijk dwarszitten,' zei mevrouw De Bruin.

'Dat kun je wel zeggen,' antwoordde hij. 'Bij mijn functie horen een heleboel nieuwe verantwoordelijkheden, en ik werk me uit de naad. Ik vind het vervelend dat hij van me verwacht dat ik er van de ene dag op de andere helemaal in zit. Ik wou dat hij me hielp mensen te vinden die me kunnen coachen als hij daar geen tijd voor heeft.'

'Kun je het daar met hem over hebben?' vroeg mevrouw De Bruin.

Meneer De Bruin schudde zijn hoofd. 'Dat is niet zo eenvoudig. Hij zegt dat zijn deur altijd openstaat, maar je bent een knappe jongen als je een afspraak met hem kunt maken.'

'Het klinkt alsof er iets mis is met het vertrouwen tussen jou en je baas. Net zoals bij de kat en de hond,' vervolgde ze met een glimlach.

'Ja, stress op mijn werk, chaos thuis. Ik zit aan alle kanten klem!' zei hij lachend. 'Dank je dat je me hebt aangehoord, schat. Ik heb het weekend absoluut nodig om stoom af te blazen.'