

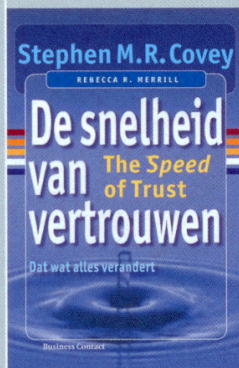
## Vertrouwenstegoed

‘W at ik het ergste vind is niet dat je tegen me liegt, maar dat ik je niet langer kan geloven.’ Citaten van Friedrich Nietzsche doen het altijd goed in een boek. Maar dit is wel heel mooi gekozen. De meeste mensen liegen niet echt, althans niet schaamteloos of openlijk. Ze draaien om de hete brei heen, houden informatie achter, spreken met gespleten tong of ze ‘fabriceren’ informatie: communiceren om de gedachten, gevoelens of handelingen van anderen te beïnvloeden. Zo zijn er wel meer vormen van misleiding en al die vormen van gedrag doen stuk voor stuk afbreuk aan vertrouwen. En vertrouwen is de kern waar het om draait. Zowel in relaties als in economisch handelen gaat alles veel sneller als er sprake is van (wederzijds) vertrouwen.

Stephen M.R. Covey en Rebecca R. Merrill schreven er een kloek boek over: *De snelheid van vertrouwen (The Speed of Trust)*. ‘Aha, Stephen Covey’, zullen velen misschien denken, ‘die man schrijft bestsellers met de snelheid van het licht’. Maar het gaat hier om de zoon van de bekendere Stephen R. Covey (schrijver van *De zeven eigenschappen van effectief leiderschap*). En die treedt hier in de voetsporen van zijn vader.

Ook dit boek is weer voorzien van onnavolgbare lijstjes. Zo beschrijft hij vijf cirkels van vertrouwen, vier kernen van geloofwaardigheid en maar liefst dertien gedragingen. Dat is wel erg veel van het goede. Maar wie daar doorheen kijkt, kan uit dit boek heel veel opsteken over de effecten van gedrag op vertrouwen. Of, in de termen van Covey jr.: de invloed op je vertrouwenstegoed. Dat tegoed kun je stukje bij beetje vergroten door vertrouwenwekkend gedrag te vertonen, maar je kunt het ook als een grote emmer water in een keer vergooien. En daar blijkt dat vertrouwen als economische waarde heel dicht ligt bij het veel meer geaccepteerde begrip reputatie. Immers, ook een reputatie bouw je in jaren op maar kan in vijf minuten worden vergooid.

*De snelheid van vertrouwen* gaat uiteindelijk over het ontwikkelen van leiderschap dat inspireert tot vertrouwen. Dan gaat het dus om het leiderschap van ondernemingen en van de



Stephen M.R. Covey en Rebecca R. Merrill (2008). *De snelheid van vertrouwen (The Speed of Trust)*. *Dat wat alles verandert*. Business Contact. ISBN 978 9047 000 87 7. 352 biz. € 29,90

leiders in die ondernemingen. Het boek voelt, zoals bij veel Amerikaanse managementboeken, vaak aan als een uitvoerig consult bij een psycholoog met voortdurende parallellen tussen persoonlijke relaties en ondernemingsbeleid. Maar de lessen van Covey jr. laten wel zien hoe een bedrijf via zijn leiding en via zijn gedragingen het vertrouwen kan wekken van klanten, aandeelhouders en andere belanghebbenden. Dat vertrouwen leidt ertoe dat transacties veel sneller verlopen en veel minder kosten hoeven worden gemaakt. Bestendige relaties, gebaseerd op vertrouwen, kunnen immers wel tegen een stootje en hoeven niet telkens volledig onderzocht te worden op hun goede bedoelingen.

Ewald van Rooij