

1



Vertrouwen en het Innerlijk Landschap

Een WHITEPAPER om een beeld te krijgen
wat vertrouwen is en hoe het werkt

AUTEUR: RICHARD KLEIJNEN

ALLE RECHTEN VOORBEHOUDEN

Waarom hebben we vertrouwen nodig?

Vertrouwen is fundamenteel in menselijke relaties en interacties. Het is noodzakelijk wanneer we met elkaar willen praten, werken en spelen. Denk maar eens aan een spelletje monopoly: we vertrouwen erop dat we spelen volgens de spelregels die in de instructie beschreven staan. Wanneer iemand niet volgens de regels speelt is de lol eraf. Vertrouwen is altijd van belang wanneer mensen elkaar ontmoeten.

Hebben we altijd vertrouwen nodig?

Ja en nee. Zelfs in het alledaagse leven wanneer je boodschappen doet, vertrouw je erop dat het eten dat je in de supermarkt of bij de bakker om de hoek koopt gezond voor je is. Wanneer je op een etiket van een product kijkt dan lees je vaak de naam van een aantal ingrediënten waarvan je geen idee hebt wat het is. Laat staan wat het doet met je lichaam. Dat laatste gaat ook op als je je eigen voedsel kweekt, met bijv. biologische zaden. Je hebt geen idee wat voor chemicaliën in je voedsel terecht kunnen komen door verontreiniging in de bodem waarop het eten groeit of door vervuiling van het water waarmee je het gewas besproeit. Iets kan betrouwbaarlijken doordat het zichzelf bewezen heeft in de loop van de tijd. Neem het vlees wat van de plaatselijke boerderij afkomstig is. Het is altijd goed geweest, dus dan zal het volgend jaar ook weer goed zijn en dan kopen we het weer.

2

Op deze manier is vertrouwen iets wat we kunnen zien, gestuurd door ons denken. Het is bijna een causaliteit. Wanneer je kijkt naar de etymologie van het woord vertrouwen betekent het geloof, betrouwbaarheid. Maar deze woorden zijn bijna synoniem. Door het een andere naam te geven weten we nog steeds niet wat vertrouwen inhoudt. Wanneer we dieper ingaan op het onderwerp vertrouwen, komen we uit op een emotioneel perspectief. Althans dat zou er moeten zijn. Mensen hebben zowel gevoelens als gedachten en ik vermoed dat vertrouwen verder gaat dan onze ratio. De gevoelens die vertrouwen oproepen gaan hand in hand met de rationele gedachte hierover. De ratio, ons denken is beperkt en is meestal niet in staat om alle informatie te analyseren dat nodig om een beslissing te nemen. Vanuit een emotionele invalshoek impliceert vertrouwen dingen als veiligheid, bescherming, hoop, intentie en zo verder.

Een ander aspect is de mate van vertrouwen. Ik kan speculeren en besluiten of ik iemand genoeg vertrouw om mijn boodschappen voor mij te doen, maar dit betekent niet automatisch dat ik deze persoon genoeg vertrouw om op mijn kinderen te passen of vice versa. Dit simpele voorbeeld impliceert dat er verschillende niveaus van vertrouwen bestaan.

Om dit te begrijpen moeten we naar drie dingen kijken: denken, voelen en het niveau of de mate van vertrouwen. Hierbij stilstaand mist er nog één ding: het contact dat mensen met elkaar maken, wat de basis is van ons bestaan.

Vertrouwen in doen; ik vertrouw erop dat je dit goed zal doen, want dat heb je al eerder laten zien.

Vertrouwen in gevoel; ik vertrouw je omdat ik me veilig bij je voel en ik mezelf kan zijn bij jou.

Vertrouwen in denken; ik vertrouw je omdat je precies de juiste dingen zegt.

Vertrouwen in leven; ik vertrouw je om wie je bent ik ervaar contact.

3 En natuurlijk heb je iemand anders nodig om vertrouwen te geven en vertrouwen van te ontvangen. Beide partijen moeten er in meegaan. Anders is er geen vertrouwen.

Wanneer je kijkt naar menselijk gedrag is de grote vraag: kun je vertrouwen definiëren? In ieder geval meer specifiek dan gewoonlijk het geval is. In een poging om deze vraag te beantwoorden zal ik als basis voor deze analyse het innerlijk landschap gebruiken, dit is een manier om naar de innerlijke wereld van de mens te kijken.

Innerlijk Landschap

Meestal gebruik ik de Vier Niveaus van Perceptie voor het analyseren van gedrag, maar in het geval van vertrouwen is het Innerlijk Landschap geschikter, omdat het gaat over hoe de mens van binnen werkt. Vertrouwen gaat diep. Het Innerlijk Landschap is een kaart met wegwijzers die kunnen worden gezien als drijfveren voor menselijk gedrag op een bepaald moment in een bepaalde situatie. Het gaat net als de Vier Niveaus van Perceptie over de mogelijkheid en de mate van contact maken met je medemens. Om vertrouwen te begrijpen maken we gebruik van een eenvoudige versie van het Innerlijk Landschap.

Volgens het Innerlijk Landschap wordt gedrag beïnvloed door de volgende factoren:

- Drift
- Houding
- Instinct
- Overtuigingen
- En uiteindelijk de kracht, kwaliteiten en intrinsieke motivatie van een persoon.

Normaal gesproken voel ik me niet geroepen om de precieze definitie uit een woordenboek toe te passen. Ik heb de vrijheid genomen om mijn eigen definities toe te passen.

Drift

Drift is een ongecontroleerde emotionele respons. Drift kan als positief, negatief of als neutraal worden beschouwd. Een lachbui valt bijvoorbeeld in de categorie drift. Andere driften zijn huilen, agressie, zich geschokt voelen, geïnspireerd zijn etc..

4

Houding

Met houding bedoelen we formeel gedrag, Denk hierbij aan het dragen van een pak, met overhemd en stropdas, op een bepaalde manier praten. Stop genoeg bier in een bankier en zijn formele gedrag zal langzaam overgaan in drift.

Instinct

Instinct is een beheersbare emotionele respons. Je instinct ontwikkelt zich uit je DNA, opvoeding, conditionering, gemaakte keuzes, gevolgde opleidingen. Je instinct is zich dus constant aan het ontwikkelen en een van de krachtigste facetten van een mens. Instinct is veel sneller dan een gedachte en veel meer bepalend. In tegenstelling tot drift, is het beheersbaar door gedachte en discipline, mits we er ons bewust van zijn.

Overtuigingen

Overtuigingen zijn zowel een zegen als een vloek voor de moderne westerse samenleving. Het is de ratio die het grootste deel van ons gedrag domineert. Cogito ergo sum (Descartes) heeft dit tot het uiterste doorgevoerd. Er zijn mensen die zulke sterke overtuigingen hebben dat ze hun gevoelens negeren en/ of als zwak of als niet relevant beschouwen.

Het midden

De kern van een persoon, het hart, bestaat bij de gratie van contact, contact met de omgeving en medemens. Een diep contact met een medemens wordt altijd waargenomen in het hart. Het is waaruit de diepste motivatie en intentie ontspruit. Waar je weet of iets klopt of niet in de orde der dingen.

Het innerlijk landschap werd bedacht om mensen naar hun innerlijke wereld te helpen kijken, door begrip te ontwikkelen van de drijfveren van hun eigen gedrag. Laten we eens gaan kijken wat we kunnen bereiken wanneer we het innerlijk landschap toepassen op vertrouwen.

Waarom zou je vertrouwen willen hebben?

5

Ik geloof dat er vele antwoorden zijn op deze vraag. Bijvoorbeeld, (we noemen hem John), ik wil John wat werk voor me laten doen. Ik heb wat geld hiervoor tot mijn beschikking en wil graag dat iemand dit werk voor me doet. Ik zeg tegen John, dit is het werk dat gedaan moet worden, hier is het geld, zou je dit voor me willen doen. Tuurlijk zegt John, hij neemt het geld aan en de volgende dag is het werk af. John is een geweldige vent, hij doet wat hij zegt. Ok. John waardeert mij en komt zijn afspraken na. Hij had er ook voor kunnen kiezen om het geld aan te nemen en het werk niet te doen. Dit had me in een vervelende positie geplaatst, waarbij het geld weg was, het werk niet gedaan en me achterlatend met een naar gevoel over het geheel. Dit simpele voorbeeld geeft reden om verder na te denken over dit onderwerp. We hebben natuurlijk al een manier gevonden om om te gaan met het uitwisselen van dingen tussen mensen, door middel van wetten en regelgeving, gewoontes en cultureel bepaalde codes. Vanuit een transactioneel perspectief kan een baan beschouwd worden als een eenvoudige overeenkomst, waar voor wat hoort wat de algemeen geldende grondregel is. Hier is je opdracht en hier is je loon. Met transactioneel bedoelen we in het kader van dit stuk het gebruik maken van een ruilmiddel. Maar is dit hetzelfde als vertrouwen? Ben ik niet zo zeker van, aangezien ik geen vertrouwen nodig heb wanneer ik een transactioneel systeem heb opgezet waarbij elk aspect gemeten en bekend is. Ik geloof dat vertrouwen ook een risicofactor behelst. De mate van vertrouwen dat ik nodig heb voor een recht toe rechtaan transactie, zoals het betalen van de boodschappen in de supermarkt, is niet erg hoog. Vertrouwen is iets wat ik nodig heb wanneer er een risico is, wanneer dingen ook mis kunnen gaan. En jij en ik hebben allebei veel vertrouwen nodig wanneer het gaat om dingen als oppassen op onze kinderen, handelen met veel geld en activa en

risico's in het bedrijfsleven, bijvoorbeeld een implementatie van een nieuw CRM-systeem of het verwerven van een nieuw bedrijf.

Definitie van vertrouwen

In een poging om tot een goede definitie van vertrouwen te komen moet er een aspect inzitten van perceptie, waardoor beide partijen elkaar kunnen vertrouwen, er is sprake van een bepaalde chemie.

Ook moet het risico element in de toekomstige activiteit aanwezig zijn en een geloof dat een gezamenlijke inspanning tot succes leidt. Ik zou vertrouwen als volgt *definiëren*:

Vertrouwen is het vermogen van een of meerdere mensen om contact te leggen om samen een toekomstige activiteit te vervullen waarin sprake is van een bepaalde mate van onzekerheid, waarbij je vaak eerst iets geeft voordat je iets ontvangt.

6

Innerlijk Landschap

Vertrouwen is meer dan een transactie, het gaat om wat je gelooft dat je met anderen kan bereiken. Vertrouwen begint met een gedeelde visie of intentie en het idee dat je het echt samen kunt doen. Zelfs al zijn de inspanningen van de deelnemende partijen niet altijd van hetzelfde niveau.

Drift en vertrouwen

Mensen beheerst door hun driften worden vaak gezien als wispelturig. Dit heeft als gevolg dat het moeilijker is om iemand te vertrouwen die onvoorspelbaar gedrag vertoont. Wanneer iemand in een drift zit, is de mogelijkheid om contact te maken en een betekenisvolle relatie aan te gaan erg klein: de persoon die driftig is, is op dat moment onbewust, niet meer in controle van zijn eigen gedrag en niet meer volledig bewust van zijn omgeving. Hij is als het ware gevangen in de drift, afgesloten van de omgeving. Van vertrouwen kan geen sprake zijn aangezien er geen contact bestaat. **Geen vertrouwen.**

Houding en vertrouwen

Wanneer we kijken naar houding wordt het een ander verhaal. Houding ontwikkelde de mensheid toen we in grotere verbanden samen gingen leven, de steden. We woonden met zovelen op een klein oppervlakte dat onze driften een grote rotzooi veroorzaakten. Er werd veel gevochten en vermoord. Toen besloten een aantal wijze mannen (Mozes bijvoorbeeld) en vrouwen dat we regels

nodig hadden om ons naar te gedragen zodat we elkaar niet zouden verwonden. Derhalve was houding ontstaan. Houding als in mensen die bepaalde regels en wetten volgen en zich hieraan houden. Zodat ze zich gedragen op een bepaalde en voorspelbare manier. En kon je elkaar min of meer vertrouwen wanneer je op straat was, zodat je niet gewond of vermoord werd, omdat de (negatieve) driften gecontroleerd werden door houding, gemeenschappelijke afgesproken manieren om je te gedragen. Als je dit toepast op vertrouwen krijg je transactioneel vertrouwen, wat in mijn optiek niet echt vertrouwen is. Maar het houdt je in ieder geval veilig omdat eenieder aan een aantal basisregels moet voldoen.

Wanneer we mensen ontmoeten die bij een bank, advocatenkantoor, politie, ziekenhuis werken zie je de mooie uniformen en beleefd gedrag wat ons het gevoel van betrouwbaarheid zou moeten geven. **Transactioneel vertrouwen** is een eerste hulpmiddel om een uitkomst te voorspellen. Je ziet een politieauto in je spiegel en je rijdt te hard. Je neemt meteen gas terug om je aan de maximale toegestane snelheid te kunnen houden. Want de causaliteit van de regel is hier simpel: je overtreedt de verkeerswet -> politie betrapt je -> je moet een boete betalen.

7

Instinct en vertrouwen

Wanneer je gevoel je vertelt dat je veilig bent, dat je iemand kan vertrouwen. Instinct, gedefinieerd in het Innerlijk Landschap is de som van de delen; DNA, ervaring, keuzes die je hebt gemaakt en ga zo verder. Het is je lichaam die je vertelt over een bepaalde situatie. De ontwikkeling van onze instincten is nauw gerelateerd aan hoe we zijn opgegroeid. Wanneer we afkomstig zijn uit dezelfde familie, dorp, stad of deel van het land delen we meer op instinctief niveau dan met mensen uit andere religies, culturen of landen. Hoe groter de gelijkenis is met een ander persoon op het niveau van het instinct hoe makkelijker het is om iemand te vertrouwen. Deze gelijkenissen geven je een grotere impressie van vertrouwen en dat gaat voorbij aan het transactionele vertrouwen op het niveau van houding. **Instinctief vertrouwen** steunt op gemeenschappelijke gronden. Dit type van vertrouwen is makkelijk wanneer je van dezelfde "groep" bent als de ander, maar moeilijk wanneer je iemand ontmoet met een andere achtergrond in cultuur, religie of opvoeding. Wanneer je niet kan navigeren op instinctief vertrouwen is het een optie om transactioneel vertrouwen toe te passen, door het opstellen van een contract. Maar denk niet dat een contract je problemen voor je oplost: een contract heeft niet in alle verschillende culturen ter wereld dezelfde geldigheid en respect. Je kan jezelf afvragen wat belangrijker is: respect voor jezelf, je cultuur of respect voor een contract? Langetermijncontracten lijden hieronder, aangezien moderne mensen steeds veranderen en niet

langer vooruit kunnen en willen kijken dan hooguit 1 of 2 jaar. Ik vraag me af: wanneer ik veranderd ben en een ander leven wil leiden, zou een contract me tegen kunnen houden?

Overtuigingen en vertrouwen

De mensen in de westerse wereld worden steeds individualistischer en overtuigingen regeren de wereld. Iedereen heeft "recht" op zijn eigen overtuiging. We hebben overal een mening over, zelfs al hebben we niet de vaardigheden en ervaring om een volledig beeld te kunnen vormen over een onderwerp. We zijn zelfs gestopt om naar elkaar te luisteren, omdat onze eigen overtuigingen en zelfgenoegzaamheid ons hinderen bij het horen wat de ander werkelijk te zeggen heeft.

Overtuigingen zijn een zegen en een vloek, twee kanten van dezelfde medaille. Een eigen kijk op dingen geeft ons de mogelijkheid om waarlijk mens te worden en ons doel te vervullen. Maar het probleem met sterke overtuigingen is dat ze kunnen resulteren in veroordelend gedrag en hiermee het instinctieve vertrouwen kunnen verliezen naarmate we ouder worden. Waar drift en instinct deel uitmaken van het gevoelsleven, behoren houding en overtuigingen tot de rationele denkwereld. Hoe

8

zal vertrouwen werken wanneer we dezelfde overtuigingen delen. Wanneer deze goed ontwikkeld zijn, bijvoorbeeld op het gebied van religie, dan delen we veel aangezien de grondgedachte die ons leidt hetzelfde is: dan kunnen we elkaar vertrouwen en samenwerken al zijn we afkomstig uit een andere cultuur. **Doctrinair vertrouwen** overtreft instinctief vertrouwen, het is erg krachtig. De wereldreligies hebben een grote invloed op het bij elkaar brengen van mensen van over de hele wereld. De doctrine, vaak met veel dogma, verbindt mensen met elkaar. Sommigen zweren in de rechtbank nog steeds op de bijbel om de waarheid te vertellen. Omdat je op een doctrine zweert, ben je volledig betrouwbaar. Wanneer je dat vertrouwen verbreekt is dat een zeer serieus vergrijp. Bedrijven en regeringen hebben ethische codes en waarden waaraan je je moet houden.

Het is een poging om voorbij de doctrines uit de kindertijd te gaan en ervoor te zorgen dat de mensen tijdens hun werk zich aan een bepaald idee committeren en dit volgen. Voor een beginnende onderneming is dit iets om over na te denken. Maar bedenk hierbij wel dat een doctrine nog steeds een overkoepelend idee is wat kan conflicteren met de ambities van je individuele werknemers. Dit kan betekenen dat je je beste werknemers kwijt kan raken omdat ze hun interesse verliezen en zich irriteren aan waar je voor staat. Vooral als je je waarden en visie zeer regelmatig ophaalt. Doctrinair vertrouwen is een overkoepelende versie van transactioneel vertrouwen waarin het probeert het grondidee te vangen van een hele serie regels, procedures, etc die gedurende

langere tijd worden gevolgd. Dit werkt alleen voor diegene die dezelfde waarden delen, voor alle anderen werkt het niet.

Voorbij overtuigingen

We bevinden ons in deze tijd aan het einde van het tijdperk waarin we onze overtuigingen zeer ver hebben doorontwikkeld, velen verlaten de kerken en ruilen dit in voor een niet-institutionele, meer vrijblijvende geloofsbeleving. We erkennen ook dat een ieder het recht heeft zijn eigen keuzes te maken en het leven te leiden dat hij wilt. De vraag is hoe gaan we dan met vertrouwen om als we niet meer kunnen voorspellen wat de ander kan gaan doen? Ik geloof dat wanneer je de intrinsieke motivatie van een persoon ontdekt dit de sleutel kan zijn om tot een oplossing te komen. In de Universele Verklaring van de Rechten van de Mens, artikel één, twee en drie staat het volgende beschreven:

Artikel 1

9 *Alle mensen worden vrij en gelijk in waardigheid en rechten geboren. Zij zijn begiftigd met verstand en geweten, en behoren zich jegens elkander in een geest van broederschap te gedragen.*

Artikel 2

Een ieder heeft aanspraak op alle rechten en vrijheden, in deze Verklaring opgesomd, zonder enig onderscheid van welke aard ook, zoals ras, kleur, geslacht, taal, godsdienst, politieke of andere overtuiging, nationale of maatschappelijke afkomst, eigendom, geboorte of andere status.

Verder zal geen onderscheid worden gemaakt naar de politieke, juridische of internationale status van het land of gebied, waartoe iemand behoort, onverschillig of het een onafhankelijk, trust-, of niet-zelfbesturend gebied betreft, dan wel of er een andere beperking van de soevereiniteit bestaat.

Artikel 3

Een ieder heeft het recht op leven, vrijheid en onschendbaarheid van zijn persoon.

In de huidige samenleving veranderen mensen snel, ze ontwikkelen zich vlug door hun krachten en kwaliteiten te ontplooiën. Dit gaat harder dan ooit tevoren in de geschiedenis van de mensheid. Om een relatie op te bouwen, samen te werken, te investeren of om samen in een risicovolle situatie te duiken hebben we een groot vertrouwen nodig. Het zou substantiëler moeten zijn dan transactioneel vertrouwen: aangezien we de ander de mogelijkheid willen geven om te veranderen. Het zou groter moeten zijn dan instinctief vertrouwen, omdat we willen samenwerken met mensen met een geheel andere achtergrond dan wijzelf. Het zou ruimte moeten bieden voor een andere overtuiging en doctrine dan we zelf aanhangen. Vertrouwen wordt eerst gegeven en het geloof in wederkerigheid is de basis voor het geven. En dat kan in een vorm van een gift zijn aan iets of iemand, materieel of immaterieel. Vraag jezelf af: "waarom geven mensen zoveel aan goede doelen"? Omdat ze erop vertrouwen dat er door de gift iets goeds ontstaat voor iemand ergens in de wereld. **Vertrouwen gebaseerd op wederkerigheid** is essentieel voor bedrijven en regeringen om het personeel betrokken, gemotiveerd en geïnspireerd te houden om een stap verder te gaan wanneer het werk dat vereist. Gebruik contracten, processen en procedures en al het papierwerk als een schild niet als een zwaard.

10

