

# VERTROUWEN

---

$$V = \frac{G + B + I}{EB}$$

## **I**ntentie

- Wees expliciet over je eigen aarzelingen & over de complexiteit van het project.
- Waardeer expliciet wat goed loopt bij je stakeholder
- Vermijd een negatieve sfeer: klaag niet over anderen of bestaande situaties.
- Hou contact met mensen die niet langer een stakeholder zijn of hou toekomstige stakeholders in de loop.
- Laat je goede intenties non-verbaal blijken (glimlachen, oogcontact, lichaamstaal spiegelen, dresscode,...)
- Toon expliciet oprechte waardering en voeg de motivatie van je compliment toe.
- Citeer iemand op een later moment in de discussie of gebruik dezelfde sleutelwoorden.
- Onthoud informele details en integreer ze in 'smalltalk-momenten' (afkomst, studies, familie, hobby's,...)
- Creëer connectie door te praten over gemeenschappelijke kennis (name dropping).

## **G**eloofwaardigheid

- Start een gesprek vanuit een zakelijke houding: professionele achtergrond, duidelijke agendazetting en structuur.
- Je competentie blijkt niet alleen uit je inhoudelijke inbreng. De juiste gerichte vragen stellen is even belangrijk.
- Verwijs naar normen, cijfers & richtlijnen binnen de sector.
- Zorg voor gestructureerde next steps.
- Benoem naast de voordelen ook mogelijke risico's en vertel hoe deze vermeden kunnen worden.
- Straal non-verbale dominantie uit (lichaamstaal).
- Refereer naar key-learnings uit vorige gelijkaardige projecten.
- Zorg dat je hoorbaar bent in een groep. Al is het maar door samen te vatten.
- Doe je huiswerk: bereid je voor zodat je weet waarover je praat.
- Laat je kennis van zaken blijken door je argumentatie te beperken tot de essentie.
- Als het vorige niet lukt, schakel externe geloofwaardigheid in: andere personen met macht, voorbeelden uit de sector, zet managers in CC.



# VERTROUWEN

---

$$V = \frac{G + B + I}{EB}$$

## **B**etrouwbaarheid

- Geef aan dat je de gevoelens en de zorgen van de andere begrijpt, inclusief zijn beweegredenen.
- Demonstreer dat je geïnteresseerd bent door grondig het standpunt van je stakeholder te onderzoeken.
- Leg expliciete verbanden met wat je stakeholder je vroeger vertelde.
- Benoem voordelen van je voorstel die relevant zijn vanuit de zienswijze van je stakeholder.
- Demonstreer je begrip door samen te vatten.
- Maak publiek zichtbaar welke invloed je stakeholder heeft op je project.
- Demonstreer hoe je voorstel de dingen makkelijker zal maken voor de andere.
- Blijf zichtbaar: 'in het oog, in het hart' (vb. stuur regelmatig een status update en geef nieuwe info snel door).
- Engageer je vrijwillig voor bepaalde taken of verantwoordelijkheden binnen het project.

## **E**igen Belang

- Geef voldoende ruimte aan de ander voor feedback.
- Start een onderhandeling niet vanuit verschillen, maar vanuit gemeenschappelijke standpunten.
- Onderzoek welke niet-materiële 'cadeaus' je kan geven: tijd, aandacht, informatie, relaties, training.
- Bouw aan een reputatie van gulheid: wacht niet tot je iets van iemand nodig hebt.
- Zorg ervoor dat je tijdens een onderhandeling, toegevingen kan doen zodat je gesprekspartners ook altijd dingen aantoonbaar kunnen winnen.
- Als je iemand een plezier doet, zorg er dan voor dat hij/zij dit weet, maak het expliciet.
- Vergewis je ervan dat wat je aan de andere geeft betekenisvol is voor hem/haar.
- Zorg ervoor dat je mensen voor alle stappen die ze in de gewenste richting zetten, heel snel en heel expliciet bedankt.

