

Psychologische veiligheid & Vertrouwen

Kathleen De Rycke

16-09-2021



Proeverijen

UW L&D FESTIVAL

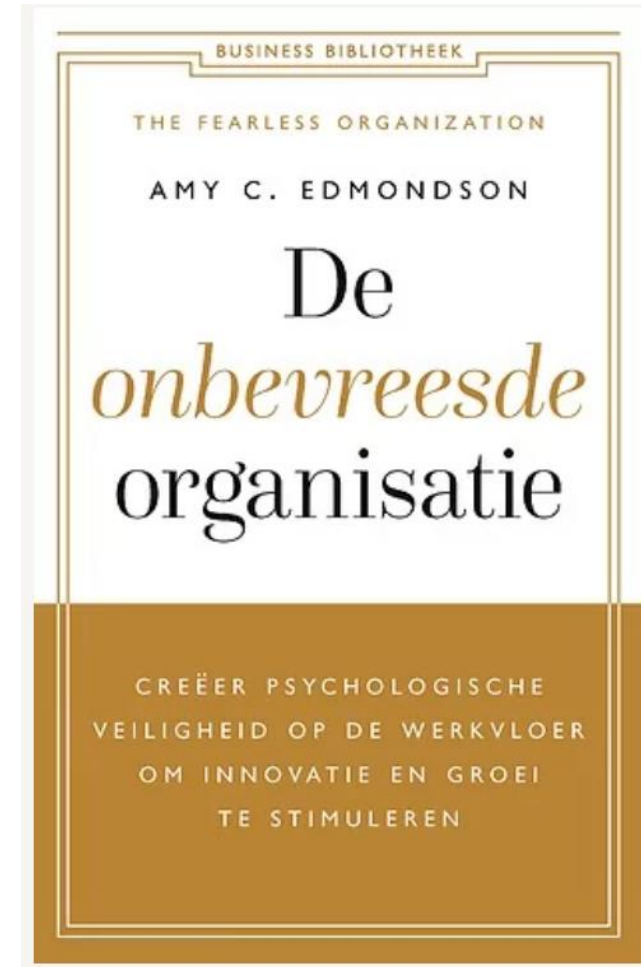


Psychologische veiligheid op het werk betekent dat medewerkers een zekere vrijheid ervaren om moeilijke boodschappen over te brengen, om zich hierin kwetsbaar op te stellen naar hun collega's. Dit kan ook naar hun leidinggevende als zij daardoor de mogelijkheid zien het teamwerk te verbeteren. Een belangrijke basis hierbij is vertrouwen. Dit basisgevoel kan groeien in de organisatie, in het team.

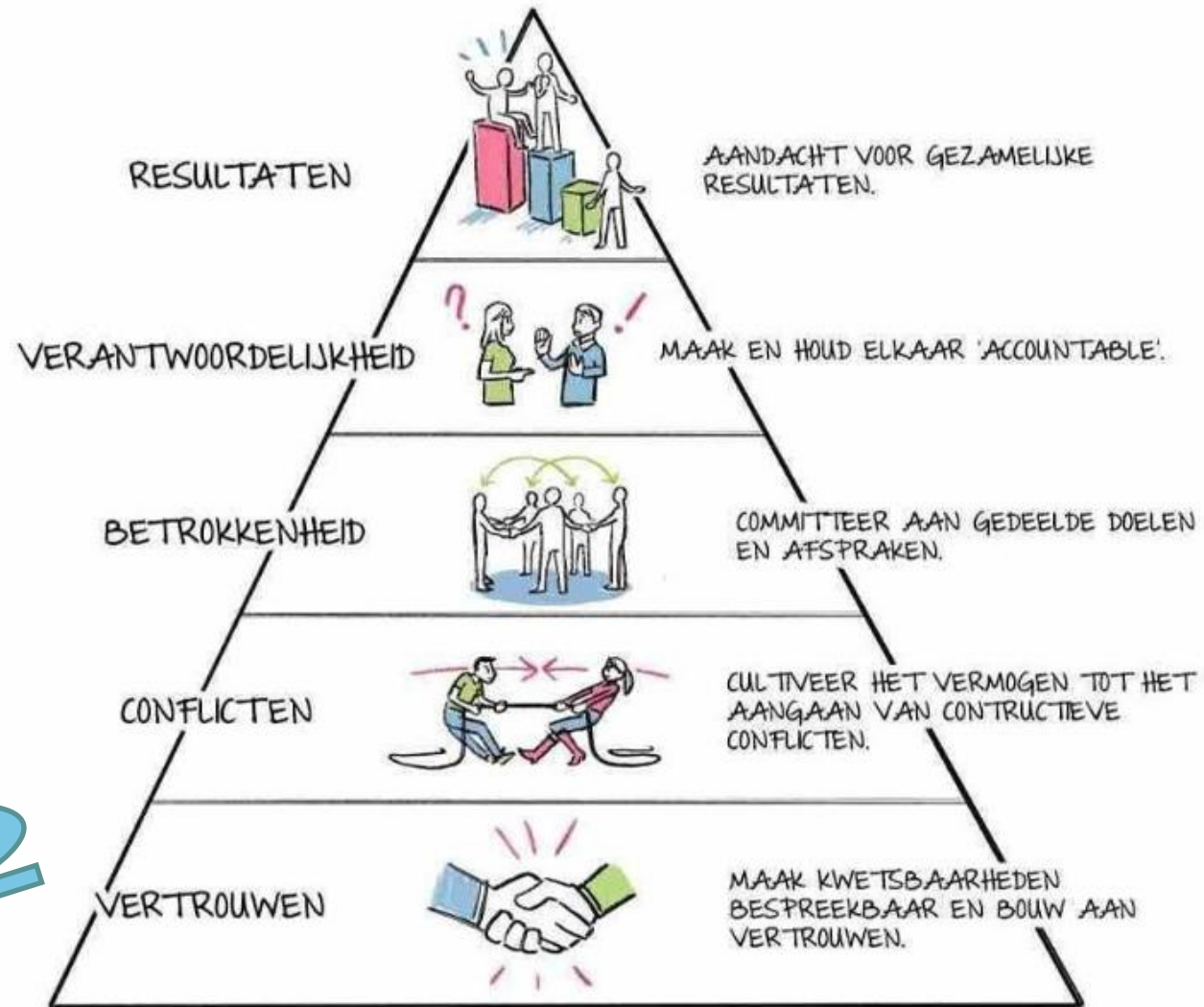
- *Psychologische veiligheid is hét fundament van een goed draaiend team.*
- *Psychologische veiligheid kan slechts groeien als vertrouwen de basis vormt.*
- *Het basisgevoel vertrouwen kan je ontwikkelen. Gedragskenmerken maken het verschil, zowel bij het individu, bij het team als in de organisatie in het algemeen en maakt deel uit van de bedrijfscultuur.*

Psychologische veiligheid IS ...

- Een term van Harvard-professor [Amy Edmondson](#)
- 2018 - The Fearless Organisation
- Vaststelling: effectieve teams maken veel meer fouten dan slecht functionerende teams.
- ???
- Uiteindelijk bleken die effectieve teams niet meer fouten te maken, maar wel eerder geneigd te zijn om [fouten te rapporteren en met elkaar te bespreken](#).
- En dat doen mensen alleen als ze zich veilig genoeg voelen bij elkaar om risico's te nemen en zich kwetsbaar op te stellen.
- **VERTROUWEN!**



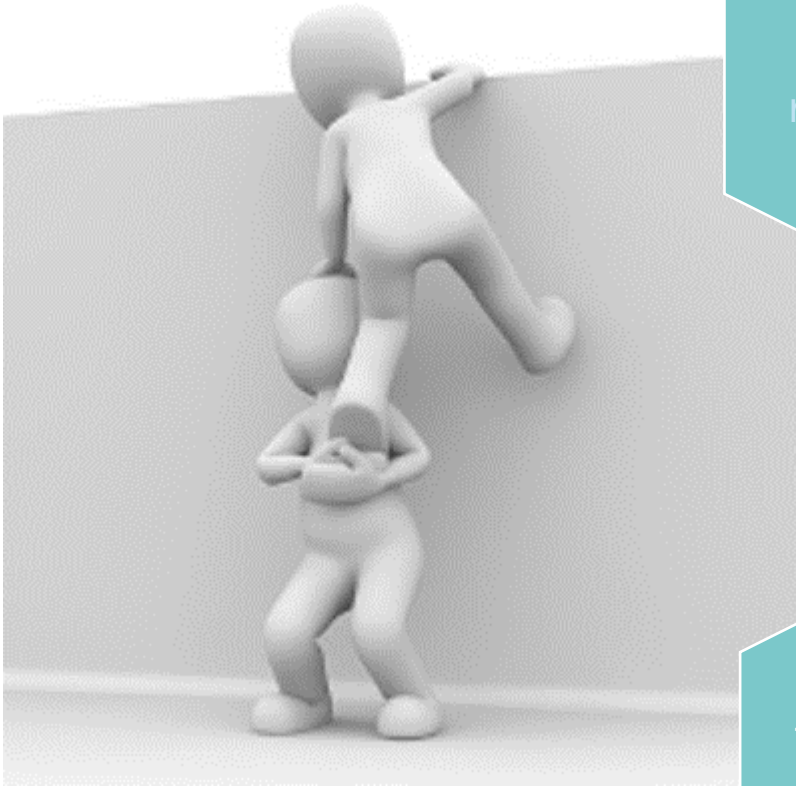
PIRAMIDE VAN LENCIONI



VERTROUWEN

LENCIONI

VERTROUWEN – 12 gedragingen



Fouten
rechtzetten*

Rechtdoor
zee zijn

Beloftes
nakomen

Verbeteren

Respect
tonen
Vier de
verschillen
*

Loyaliteit en
commitment
tonen*

Realistisch

Verwachtingen
verduidelijken

Transparant
zijn

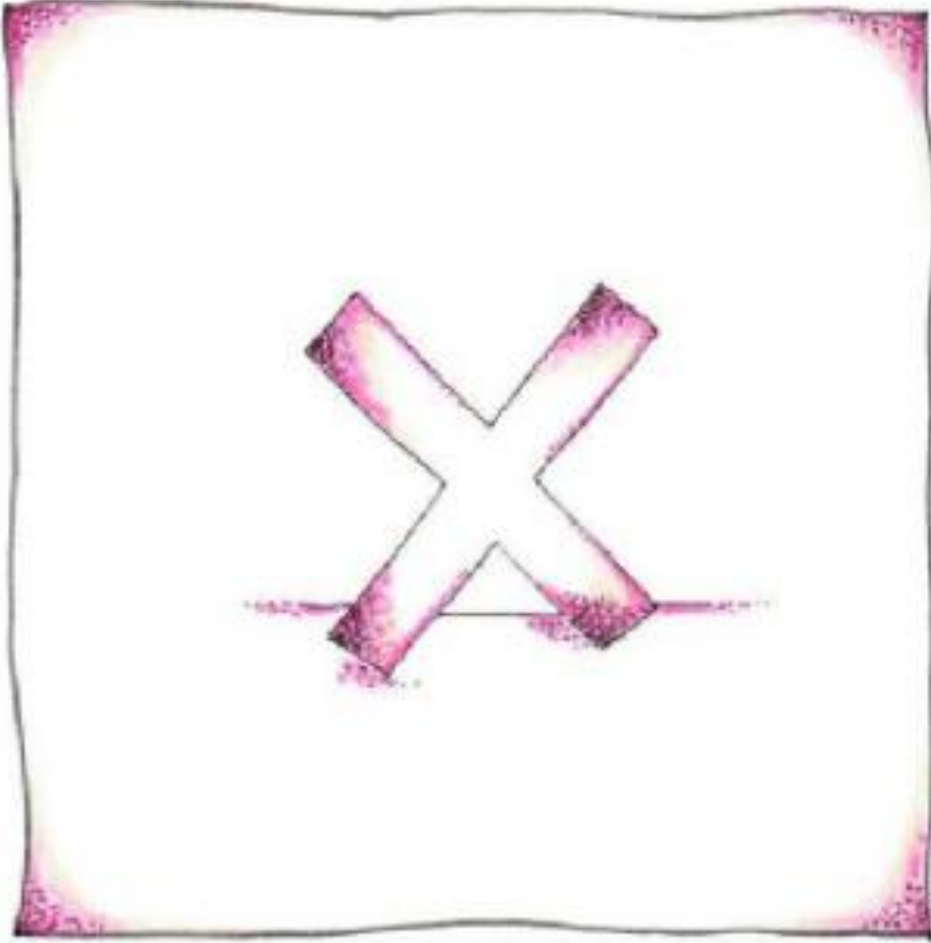
Resultaten
boeken

Actief
luisteren
Creëer de
dialogo*

Verantwoor
ding
afleggen



Hoe creëer je Psychologische Veiligheid?



Wees je bewust van hoe je over fouten praat

Het is vaak makkelijk praten over hoe belangrijk fouten en mislukkingen zijn op de weg naar succes.

Het is een stuk minder makkelijk als het over je eigen fouten gaat of over die van je team.

Want mensen zouden eens kunnen denken dat je onbekwaam bent, of een slechte leidinggevende.

Toch is het belangrijk dat je je kwetsbaar durft op te stellen, want daarmee creëer je vertrouwen.

Dus praat over je eigen fouten, ga in gesprek met je team over projecten die beter hadden kunnen verlopen, en steun je mensen als er iets mis gaat. De echte cultuuromslag ontstaat pas als je actief de boodschap uitdraagt dat het oké is om te falen.

Hoe creëer je Psychologische Veiligheid?

Stimuleer de dialoog – OPEN COMMUNICATIE

Volgens het meest recente State of the American Workplace-rapport van Gallup is slechts 30% van de medewerkers het er sterk mee eens dat hun mening telt op het werk.

Uit een ander onderzoek blijkt dat teams waarin de manager 80% van de tijd (of meer) aan het woord is, minder succesvol zijn dan teams waarin iedereen evenveel aan het woord komt.

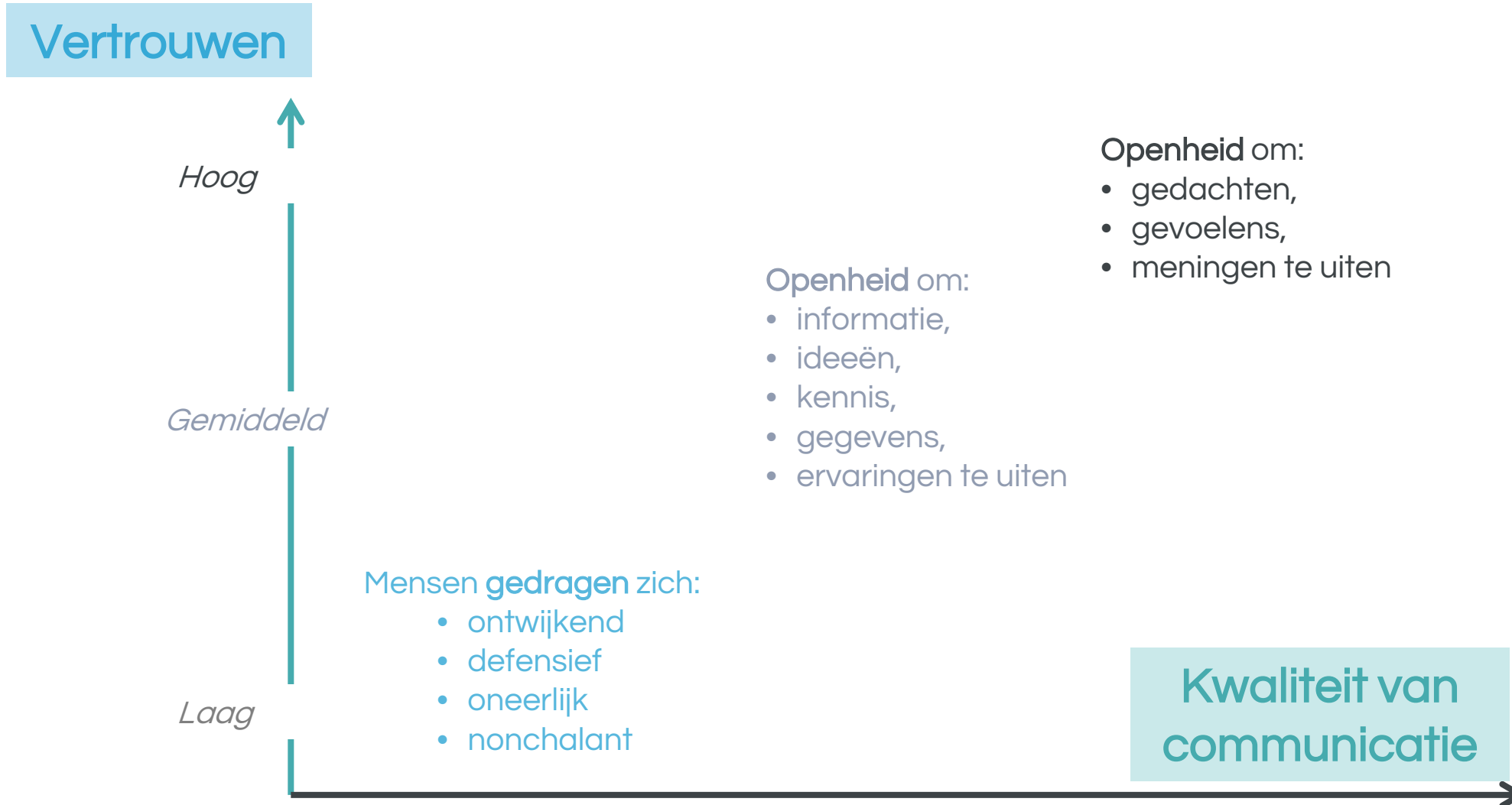
De les? Stimuleer de dialoog en voer echte gesprekken in plaats van je team te vertellen wat het moet doen.

Het is ook belangrijk om na te denken over wat je vervolgens met hun ideeën en meningen gaat doen, want die kunnen behoorlijk afwijken van wat je zelf in gedachten had.

Psychologische veiligheid hangt nauw samen met engagement, en wie wil dat zijn mensen engaged zijn, zorgt ervoor dat ze zich gehoord voelen en het gevoel hebben dat hun bijdrage ertoe doet.



Voorwaarde tot Vertrouwen – OPEN COMMUNICATIE



Hoe creëer je Psychologische Veiligheid?



Vier de verschillen tussen mensen

Teams presteren het best als de verschillen tussen mensen worden gewaardeerd en benut.

Ook dat is vaak makkelijker gezegd dan gedaan.

Maar als iedereen in het team weet en begrijpt waar hij goed in is - en de rest van het team weet dat ook - dan is er een gelijk speelveld.

Voor psychologische veiligheid is het belangrijk dat mensen begrijpen dat juist die verschillen een sterk team maken.

Hoe creëer je Psychologische Veiligheid?

Blijf inzetten op verbinding

Nu duidelijk wordt dat veel werkgevers het thuiswerken ook na de pandemie willen stimuleren, is het goed om even stil te staan bij wat dit betekent voor de psychologische veiligheid op de werkvloer.

Want we mogen thuis dan wel productiever zijn dan op kantoor, dat we 'minder worden afgeleid' door collega's heeft ook een belangrijke keerzijde: als er minder verbinding is, hebben we ook minder het gevoel dat we erbij horen en dat onze collega's er voor ons zijn als we hen nodig hebben.

Het voelt niet alleen minder veilig, het maakt ook minder gelukkig.

Wil je écht zorgen voor psychologische veiligheid in je team, dan geef je je mensen actief de ruimte om gewoon mens te zijn. Om te kletsen, elkaar verhalen te vertellen en iets te delen over wie ze zijn buiten het werk. We hoeven niet elke minuut van de werkdag productief te zijn.

Sterker nog: je haalt meer uit je team als je inzet op goede relaties en verbinding.



COMMITMENT - Verbinding

Kathleen De Rycke



Psychologische Veiligheid – 3 niveaus

- We tonen onze bezorgdheid niet
- Liever elkaar in de rug steken
- Zelfbescherming
- Alles wat je zegt kan en zal tegen je gebruikt worden

1 – 2

TOXISCH

- We delen ideeën om competent te lijken
- 'Cross competence' dialoog = onderhandeling
- Weinig resultaat op initiatieven

3 – 4 – 5 – 6

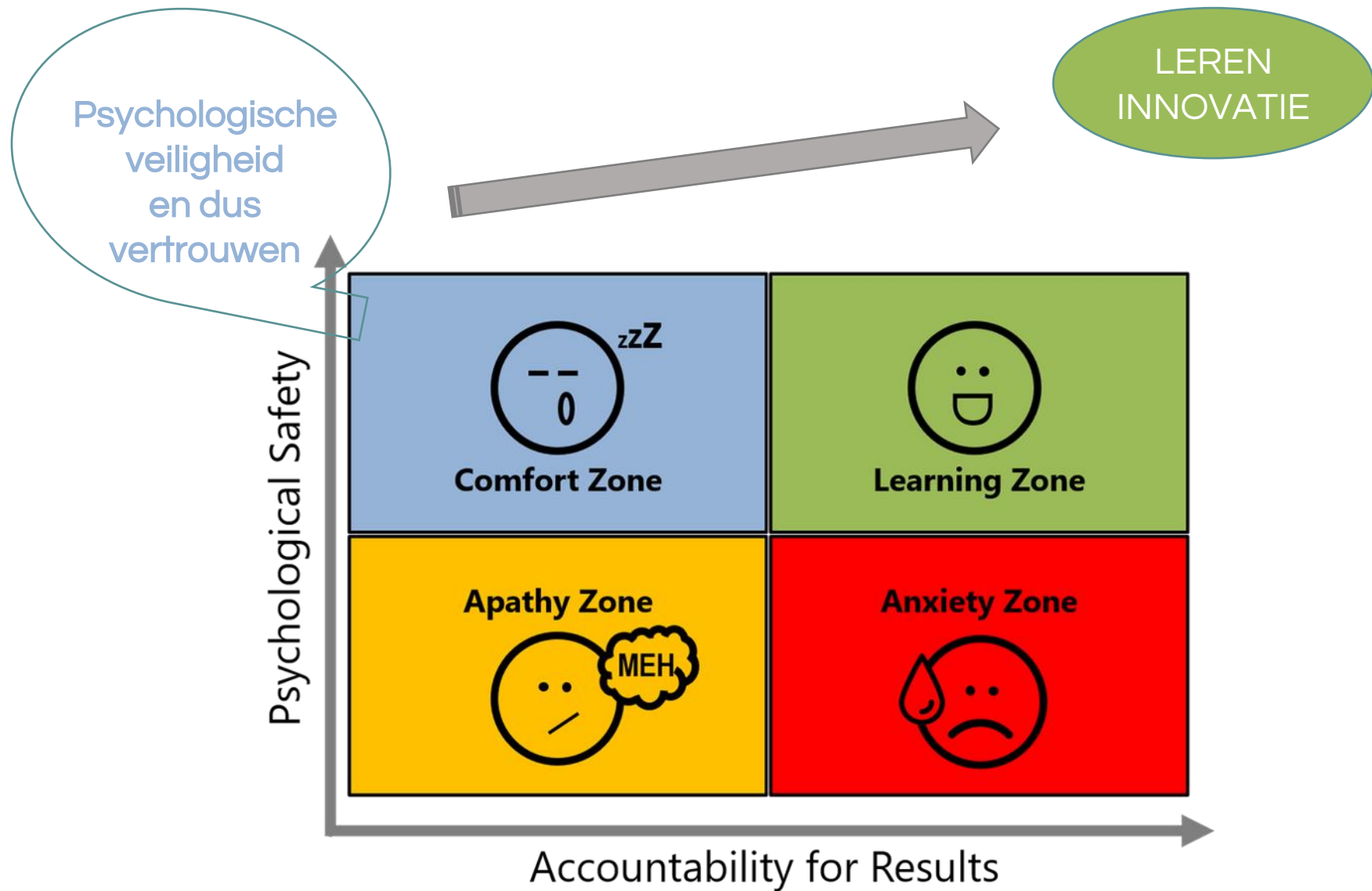
STABILITEIT

- Samenwerking en kennisdeling
- Ideeën, vragen en problemen komen op tafel
- Conflicten worden uitgesproken zonder vrees
- Effectief en efficiënt omgaan met verandering

7 – 8 – 9 – 10

VERTROUWEN

BRON: P. Hugander



Bron: Amy Edmondson

Tot slot ...



kdr@amelior.be