

Trust Factor

The science of creating high-performance companies.

Paul J. Zak



Gegevens boek

Uitgegeven bij: American Management Association (2017)

ISBN 9780814437667

Aantal pagina's: 248

Auteur van deze bespreking: Sofie Willox (januari 2018)

Info over de auteur



Paul zak is naast auteur ook onderzoeker en spreker op congressen. Hij kwam op mijn radar op het internationale ATD congres dat jaarlijks in de US wordt georganiseerd. Hij beschrijft zichzelf als 'Director of the center for neuroeconomics studies' waar hij een ploeg wetenschappers aanstuurt. 'Doctor love' is zijn bijnaam. Maak je hierbij geen illusies over de Love Boat, de serie van de jaren 70. De bijnaam komt van het feit dat hij vooral onderzoek doet naar de factoren die mensen gelukkig maakt. De *evidence based HR* hoek, staat kritisch tegenover zijn werk omdat Zak initieel 'geen wetenschappelijke achtergrond heeft' zo klinkt het. Enfin, het is een wereldje op zich waar wellicht voor elk statement voor- en tegenstanders te vinden zijn.

Waarover gaat het?

In januari 2017 wijdde de [Harvard Business Review](#) een 3 pagina's tellend artikel aan zijn pas gepubliceerde boek "Trust factor, the science of creating high performance companies". In het boek schrijft de man dat vertrouwen dé sleutel is voor betere prestaties op het werk. In een bijna wiskundige voorstelling beweert hij dat de combinatie vertrouwen en zingeving resulteert in meer werkplezier waardoor mensen voor de extra mile gaan en uiteindelijk tot betere prestaties (om te vermijden dat je 2 x result...gebruikt) komen. En dié resultaten, zegt Zak, is wat uiteindelijk telt voor aandeelhouders.

Driekwart van het boek gaat in op de bouwstenen die vertrouwen beïnvloeden. Hij gebruikt het acroniem 'OXYTOCIN'. Dat staat voor Ovation, eXpectation, Yield, Transfer, Openess, Caring, Invest en Natural. De auteur beschrijft per hoofdstuk wat ie concreet onder de noemer begrijpt, hoe groot statistisch gezien de impact van elke bouwsteen (bv openheid) is op vertrouwen en op welke manier zijn wetenschappelijk team dit heeft onderzocht en onderbouwd. Vervolgens geeft ie een hele lijst aan voorbeelden hoe je elk element zou kunnen vertalen in de bedrijfscontext. Openheid beschrijft ie bijvoorbeeld als 'inclusief luisteren', 'een transparant salarissysteem', 'open werkplekken',



‘openheid in hoe het eigen en andere teams presenteren’, ‘open feedback geven’, ‘vertrekken vanuit 100% openheid en enkel informatie afschermen wat écht nodig is’ en zo verder. Hij sluit elk hoofdstuk af met een lijst concrete actiepunten waar je morgen mee aan de slag zou kunnen gaan.

Waarom dit boek zeker lezen?

Er is weinig literatuur rond vertrouwen beschikbaar dat enerzijds wetenschappelijk onderbouwd is én tegelijk vertaald wordt naar concrete acties waar jij en ik morgen mee aan de slag gaan. Ben je op zoek naar deze combo, dan is dit boek iets voor jou. Hoewel de sleutels voor vertrouwen voor de hand liggen (daarvoor hoef je het boek niet te lezen), liggen de interessante ideeën hem in hoe je ze kan vertalen. Ik herneem het voorbeeld rond openheid. Dat kunnen we zelf ook verzinnen met gezond verstand. De verschillende toepassingsmogelijkheden per bouwsteen zijn verrijkend. Tot slot is het actielijstje aan het eind van elk hoofdstuk héél down to earth en concreet om mee aan de slag te gaan. Het is een toffe, toegankelijke inspiratiebron als je wil bouwen aan meer vertrouwen in je organisatie.

Waarom dit boek *niet* lezen?

Zak vertelt uitgebreid in zijn boek. Misschien té uitgebreid. Hij haalt een leger aan voorbeelden aan, vaak van bedrijven waar ie voor heeft gewerkt. Door het uitgebreide pallet aan voorbeelden duren hoofdstukken lang, misschien te lang en haakte ik mentaal af. Kortere blokken met minder voorbeelden waren beter geweest om de aandacht van de lezer te houden. Die feedback kreeg ik ook van een collega die het einde van het boek daarom nooit heeft gehaald. Als je ongeduldig bent, ga dan voor de samenvatting aan het eind van elk hoofdstuk. Of lees een ander boek. Daarnaast is en blijft de discussie rond het ‘evidence based’ verhaal. De man staat niet bij iedereen even hoog aangeschreven in het wetenschappelijk wereldje. Of dit terecht is, kan ik je niet vertellen. Tot slot is, bij het schrijven van deze review, het boek enkel in het Engels uitgegeven. Als dat een barrière is, ga je beter op zoek naar soortgelijke boeken in het Nederlands van andere auteurs.

Wat heb ik eruit geleerd en gebruikt?

Ik doe regelmatig individuele- en groepsbegeleidingen of geef feedback naar aanleiding van 360° vragenlijsten. Heel vaak komt het thema vertrouwen naar boven. Het is een lastig thema dat vaak anders wordt begrepen afhankelijk van persoonlijkheden en context. “Wat is vertrouwen voor mij? En wat betekent dat voor jou?” De bouwstenen van vertrouwen, de interpretatie en concrete voorbeelden uit het boek helpen me om het onderwerp ‘handen en poten’ te geven. Het is een helder startpunt om van te vertrekken als je een gesprek aangaat. Ik merk dat op die manier gesprekken ontstaan waarbij we niet wollig praten, maar de verschillende partijen het over hetzelfde hebben en gericht actieplannen opstellen. Daar schuilt ook de grote kracht van het boek: de concrete checklists met wat je kan doen om het vertrouwen in teams op te krikken.

Waar vind je meer info?

<http://www.neuroeconomicstudies.org/>

