



Sztuka budowania zaufania[®]

czyli ZARZĄDZANIE poprzez ZAUFANIE



U ludzi, którym okazujemy ZAUFANIE, obowiązek staranności,
przeradza się w poczucie ODPOWIEDZIALNOŚCI.



24

lata doświadczeń



24.600

przygotowanych
menedżerów



211

zrealizowanych projektów Standard
Kompetencji Menedżerskich



1

partner strategiczny w ramach
Executive MBA na Uniwersytecie
Ekonomicznym w Poznaniu – w
ramach kształcenia menedżerów

OPIS KONCEPCJI

DO CZEGO JEST NAM POTRZEBNE ZAUFANIE?

Brak zaufania paraliżuje aktywność, chęć do rozwoju i przejmowania odpowiedzialności.

Z punktu widzenia strategicznego jest to jedyny skuteczny sposób na zbudowanie trwałej przewagi konkurencyjnej. Konkurencja może ci ukraść produkt, usługę, pracownika z określonymi kompetencjami, ale nie jest w stanie ukraść kultury zaufania.

Z punktu widzenia operacyjnego - nie możesz być jako menedżer wszędzie, kontrolować wszystkiego i brać udział w podejmowaniu każdej decyzji. Żebyś mógł znaleźć czas na odpowiedzialne realizowanie swoich zadań nie masz wyjścia - musisz pracować poprzez zaufanie. Możesz wybrać zaufanie na poziomie intuicyjnym i wmawiać sobie, że musisz zaufać, bo nie masz innego wyjścia. Możesz też wybrać świadome zaufanie, tworząc środowisko, w którym wynika ono z precyzyjnie zdefiniowanych kryteriów, na które masz wpływ, które możesz kontrolować i zmieniać.

Z punktu widzenia ludzkiego – menedżer, który często powtarza, że w wielu sytuacjach czuje, że nie może zaufać, jest chronicznie zmęczony (psychicznie i fizycznie). Stres zżera go od środka i to bezpośrednio przekłada się na jego efektywność w zakresie podejmowania wszystkich decyzji – osobistych i zawodowych.

DEFINICJA ZAUFANIA

Nasza definicja zaufania, to gotowość do zrezygnowania z kontroli drugiej osoby, uwzględniając jej kompetencje, zaangażowanie i ustalone warunki współpracy.

Wszędzie tam, gdzie aktualnie każdy z nas pracuje z kimś w ramach **świadomie zdefiniowanego zaufania, oszczędza czas, pieniądze** i ma tzw. **bezcenny święty spokój**.

WYJĄTKOWOŚĆ TEGO ROZWIĄZANIA

Gdy rozmawiamy z klientami, którzy zdecydowali się skorzystać z tej metody rozwoju menedżerów, w ramach budowania kultury zaufania, to twierdzą oni, że zyskali element swojej przewagi konkurencyjnej, którego nie byli w stanie **kupić**.

Jako jedyni w Polsce dostarczamy know-how w zakresie tego **jak mierzyć, monitorować i zwiększać poziom zaufania we wszystkich miejscach organizacji**. Pokazujemy i liczymy zyski z zaufania i koszty jego braku.

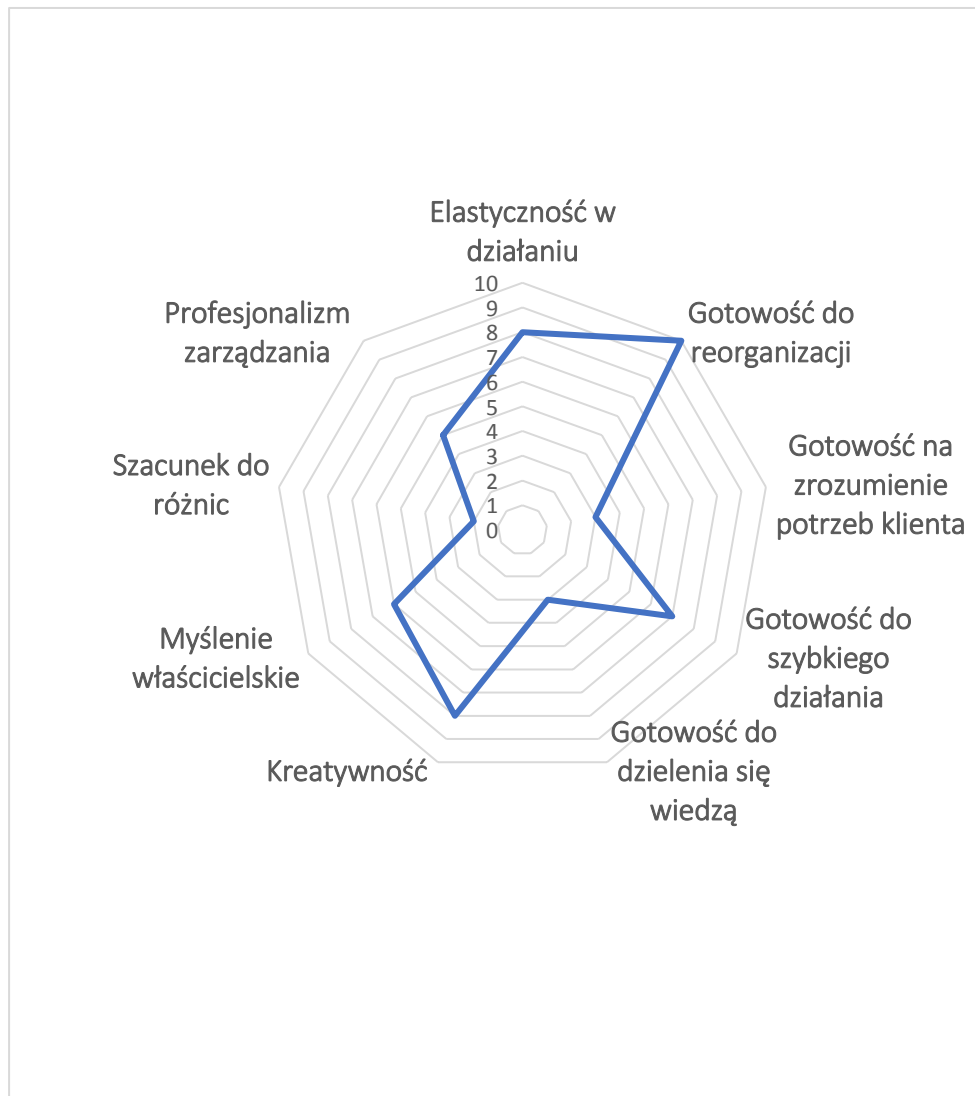
MIARY ZAUFANIA – CZYLI CZYNNIKI ZWIĘKSZAJĄCE RENTOWNOŚĆ ZARZĄDZANIA

Mówiąc o zarządzaniu poprzez kulturę zaufania, bierzemy pod uwagę 9 miar zaufania. Jest to zestaw kryteriów, przy pomocy których menedżer współpracując z konkretną osobą może ustalić w jakich obszarach współpracy i z jakiego powodu może zrezygnować w całości z kontroli i przejść na pracę przez zaufanie, a gdzie jest to jeszcze nie możliwe.

1. **Elastyczność w działaniu** – czyli otwartość pracownika na dostosowanie się do zmian.
2. **Gotowość do reorganizacji** – czyli skłonność pracownika, do zmiany sposobu wcześniej zaplanowanych działań.
3. **Gotowość na zrozumienie potrzeb klienta (wewnętrznego i zewnętrznego)** – czyli chęć do wejścia w „buty klienta”.
4. **Gotowość do szybkiego działania** – czyli gotowość pracownika do ponoszenia akceptowalnego ryzyka i podejmowania decyzji.
5. **Gotowość do dzielenia się wiedzą** – czyli pełna otwartość do szczerego dzielenia się swoim doświadczeniem, bez kalkulacji, co mi się opłaca, a co nie.
6. **Kreatywność** – czyli gotowość do wychodzenia poza schematy utartego myślenia.
7. **Myślenie właścicielskie** – czyli odpowiedzialność za „dobre” zarządzanie powierzonym majątkiem.
8. **Szacunek do różnic** – czyli otwartość do poszanowania inności rozmówców i różnic wynikających ze sposobu patrzenia na rzeczywistość.
9. **Profesjonalizm zarządzania** – czyli umiejętność łączenia procesów z ludźmi.

Mierząc poziom zaufania przez pryzmat opisanych ram uzyskujesz kolejne narzędzie do zarządzania rentownością firmy, ograniczając kontrolę wszędzie tam, gdzie to możliwe. Przykład tego rozwiązania prezentujemy na kolejnej stronie.

PRZYKŁAD ANALIZY POZIOMU ZAUFANIA PRZEZ MENEDŻERA



Menedżer przygotowuje się do rozmowy z pracownikiem, aby dać mu informację zwrotną, w zakresie realizowanych przez niego zadań. Chce przekazać pracownikowi wyniki swojej oceny w zakresie ich współpracy z wykorzystaniem miar zaufania. W ten sposób chce uzasadnić decyzje, które za chwilę przedstawi pracownikowi w ramach jego dalszego rozwoju.

Menedżer analizując wyniki widzi, że w przypadku gotowości do reorganizacji ma do pracownika pełne zaufanie, gdyż w ostatnich miesiącach pokazał on, że gdy zachodzi taka potrzeba, to aktywnie reaguje. Z kolei w przypadku szacunku do różnic poziom zaufania jest bardzo mocno ograniczony. W ocenie menedżera, przez pryzmat licznych spotkań i informacji otrzymywanych od innych osób, pracownik nie znosi gdy ktoś się z nim nie zgadza.

Patrząc na współpracę w relacjach menedżer – pracownik i uwzględniając zadania, które ma on realizować w przyszłości, przełożony wie w jakim zakresie może już świadomie zrezygnować w kontroli, a w jakim powinien omówić to z pracownikiem i stworzyć warunki, aby poziom zaufania się zwiększył.

Sztuka budowania zaufania

- czego nauczy się uczestnik?

<p>Moduł 1 Czym jest zaufanie w relacjach zawodowych?</p>	<p>Co wpływa na to, że mam do kogoś zaufanie?</p> <p>4 wymiary zaufania - pozwalające na poznanie naturalnych mechanizmów decydujących o tym komu zaufasz</p> <p>Kiedy rodzi się potrzeba zaufania w ramach współpracy?</p> <p>Co wpływa na to, że wypracowane wcześniej zaufanie zaczynamy tracić?</p> <p>Skąd się bierze intuicyjne zaufanie?</p>
<p>Moduł 2 Zaufanie jako element świadomego zarządzania</p>	<p>Do czego jest nam potrzebne zaufanie w ramach realizowanych zadań?</p> <p>Dowiedzą się jakie są miary zaufania, jak je interpretować i jak z nich korzystać?</p> <p>Jak oceniać skutki i koszty braku albo ograniczonego zaufania?</p> <p>Jak przeprowadzać diagnozę zaufania w zespole i w ramach serwisu wewnętrznego?</p> <p>Jakie luki kompetencyjne menedżera blokują rozwój zaufania?</p>
<p>Moduł 3 Praktykowanie zaufania - warunki o które musi zadbać menedżer i pracownicy</p>	<p>7 czynników, które pozwalają zbudować i utrzymać zaufanie.</p> <p>Jak zabiegać o zaufanie?</p> <p>Jak być przewidywalnym i w jakim zakresie?</p> <p>Jak przyznawać się do błędów, aby poziom zaufania wzrastał?</p> <p>Co rozumieć przez bycie autentycznym menedżerem?</p> <p>Jak być spójnym w mowie i czynie podczas trudnych decyzji</p> <p>Co w praktyce oznacza dotrzymywanie przyrzeczeń z perspektywy współpracowników?</p> <p>Kiedy, komu i jak używać zaufania, aby rozwijać kulturę organizacyjną?</p>

Tam gdzie ludzie pracują ze sobą, zamiast dla siebie wzajemnie, współpraca jest skazana na porażkę.

Brak zaufania rozwija cały wachlarz działań zabezpieczających.

Co otrzymuje każdy uczestnik szkolenia?



Poczucie szczęścia wynikające z tego, że wie jak podnieść komfort swojego życia zawodowego.



Udział w praktycznym treningu, pozwalający zwiększyć poziom zaufania w organizacji.



Możliwość 1h konsultacji telefonicznych i mailowych z trenerem w trakcie 3 miesięcy po szkoleniu.



Instrukcję wdrożenia wiedzy w pracę menedżerską.



Arkusze analizy zaufania.



Certyfikat ukończenia szkolenia.



Zadania do samodzielnego wykonania po szkoleniu