

Luottamuksen kulttuurin luominen

MITEN TÄMÄ TOTEUTETAAN 5m

"Kun luottotili on korkea, kommunikaatio on helppoa, nopeaa ja tehokasta." Stephen R. Covey

Luottamus on helpompi menettää kuin saavuttaa. Jotta ihmiset työskentelisivät hyvin yhdessä, heidän välillään tulee vallita luottamuksen kulttuuri. Organisaation sisäinen luottamus luo myös luottamusta ulkopuolisten asiakkaiden ja liikekumppanien kanssa. Luottamuksen aikaansaaminen on haaste - et voi yksinkertaisesti kutsua kokousta koolle ja ilmoittaa, että luot luottamuksen kulttuurin.

Jotta johtaja voisi lisätä luottamusta, kommunikaation täytyy olla rehellistä, toiminnan johdonmukaista ja lojaalisuuden koeteltua.



VAIHE 1: KATSO YMPÄRILLES

Aloita analysoimalla kollegoittesi kehonkieltä. Sinun ei tarvitse olla asiantuntija. Jo pienenä lapsena ryhdyit seuraamaan ja ymmärtämään ihmisten kasvonilmeiden yms. eleiden sanatonta merkitystä.

Vaikuttavatko ihmiset avoimilta vai sulkeutuneilta? Kun ihmiset puhuvat, puhuvatko he vapautuneesti vai koettavatko he pidätellä jotain? Todellista tiimityötä ei voi esiintyä negatiivisessa ja rajoittavassa ympäristössä.

Tunnista erityisalueet, joita voit parantaa korkeamman luottamuksen avulla. Jos ajattelet vaikkapa kollegoita, jotka pelkäävät pyytää apua tai koulutusta: millainen vaikutus tällä on nykyiseen tuotokseen? - Avun pyytäminen toiselta henkilöltä on eräs eniten luottamusta vaativista seikoista.

VAIHE 2: KUUNTELE TARKKAVAISESTI

Pidä mielesi avoimena äläkä keskeytä: tapa, jolla henkilö sanoo jotakin, on yhtä tärkeää kuin mitä hän sanoo. Se osoittaa, mikä henkilölle on tärkeintä. Kiinnitä huomiota, osoita kunnioitusta, älä hoputa ihmisiä, kun he puhuvat, ja kiinnitä huomiota heidän kehonkieleensä. Kollegan kuunteleminen on kannattava lyhytaikainen sijoitus, joka tarjoaa arvokkaita pitkän tähtäimen palkintoja.

Suunnittele säännöllisiä kokouksia, joissa kollegat voivat keskustella ongelmistaan, ideoistaan ja uusista kehitystrendeistä.

Ryhmätilanteissa on tärkeä, että kaikki esittävät näkemyksiään ja tuntemuksiaan. Hiljaiset tai ujut kollegat kaipaavat rohkaisua. Auta heitä saamaan äänensä kuuluville. Raikkaan ilmapiirin luominen puhdistaa useimmat väärinymmärrykset ja valitukset. Käytä aikaa käsitelläksesi pahat tunteet korjaa suhteita. (Katso ohjeita osassa Konfliktin hallinta)

VAIHE 3: PUHU SELVÄSTI

Ihmiset eivät ole ajatustenlukijoita. Mihin he sopivat? Oletko sanonut sen heille? Saat määrittää suunnan ja vauhdin, mutta sinun on kerrottava siitä muille.

Kollegasi tietävät, että et ole täydellinen, joten pidä pääsi pystyssä onnistuessasi, mutta myönnä virheesi, kun teet niitä. Sellainen johtaja, joka myöntää, että projektin pitäminen raiteilla vaatii ponnisteluja, luo avoimuuden ilmapiirin, jossa mahdolliset ratkaisut nousevat esiin.

VAIHE 4: TOIMI KUNNIALLISESTI

Et voi aina miellyttää kaikkia. Jos teet sitoumuksen tai uskottelet jollekulle tehneesi niin vain tehdäksesi hänestä onnellisen, aiheutat negatiivisia seuraamuksia, jos et toimi lupaustesi mukaisesti. Sanasi on side - kollegojen täytyy voida luottaa sinuun.

Vaikka jos olosuhteet muuttuvat, ihmiset haluavat silloinkin tietää, miksi johtaja ei osannut ennustaa tapahtumia. Pidä kaikki ajan tasalla parhaan kykysi mukaan.

Ajattele, miten päätökset vaikuttavat kaikkiin mukana oleviin henkilöihin. Voiman käyttäminen muiden saamiseksi tuntemaan itsensä voimattomiksi ei auta, ei myöskään väärin toimiminen. Alaiset eivät voi haastaa sinua suoraan, mutta he voivat toimia negatiivisesti ja ilmaista ongelmansa muulla tavalla, se voi vahingoittaa yhtiötä.

VAIHE 5: LUOTTAMUSSYKLI

Trusted Advisors Associates -yhtiön perustaja ja toimitusjohtaja Charles H. Green työskentelee kaikenlaisten ja -kokoisten asiakkaiden kanssa. Hän uskoo, että asioiden tulee antaa puhua puolestaan eikä niitä saa pyörittää ja väärinää markkinointiin keskittyvän lähestymistavan mukaan. "Mainostaessamme 'Me olemme luotettuja neuvonantajia' on viestimme samaa kuin sanoessamme 'Me olemme vaatimattomimman palkinnon saajia.'""**

Green käyttää neljää mittaria, joiden avulla yhtiö voi arvioida omaa luotettavuuttaan:

1. Asiakaspainotus: Asiakkaan on luotettava siihen, että menestyksesi idea ei ole vain saada asiakas maksamaan.
2. Yhteistoiminnallisuus: Kaikkien on luotettava ajatukseen, että he ovat merkittävä osa tiimiä.
3. Avoimuus: Sellaiset kollegat, jotka tuntevat jäävänsä merkittävien päätösten ulkopuolelle, menettävät luottamuksensa muihin ja omiin kykyihinsä, toiminnan suunnan ja motivaation.
4. Aikakehys: Liiketoiminnassa on kyse yhtä paljon jatkuvasta suhteesta kuin yksittäisestä operaatiosta. Muista pitkän aikavälin tavoitteet päivittäisissä rutiineissa.

JOHTOPÄÄTÖS

Luottamuksen kulttuurin luominen hyödyttää sinua yhtä paljon kuin kaikkia muita. Sellaiset kollegat, jotka uskovat sinuun, jotka tietävät sinun toimivan rehellisesti ja tasapuolisesti ja jotka eivät pelkää puhua avoimesta, auttavat sinua saavuttamaan enemmän lyhemässä ajassa. Sellaiset asiakkaat, jotka luottavat yhtiöosi, käyvät säännöllisesti kauppaa kanssasi ja ulkopuoliset liikeyritykset kääntyvät uudestaan puoleesi.

LISÄÄ LUETTAVAA JA ALAVITTEITÄ

*Green, Charles H., 2014. Reports of Trusted Advisor's Demise are Greatly Exaggerated. trustedadvisor.com, [blogi] 10. kesäkuuta. Saatavissa: </trustmatters/reports-trusted-advisors-demise-greatly-exaggerated> [Käytetty 18. kesäkuuta 2014].

**Ibid