

# Güven Kültürünü Oluşturma

HAREKETE GEÇİRMEYE HAZIR MISINIZ

5m

*"Güven hesabı dolu olduğunda, iletişim kolay, hızlı ve etkilidir."* Stephen R. Covey

Güveni kaybetmek, kazanmaktan daha kolaydır. İnsanların bir arada iyi çalışabilmesi için, ortada güven kültürünün mevcudiyeti gereklidir. Kurumiçi güven, aynı zamanda kurum dışındaki müşteriler ve paydaşlara da yansır. Bu güvenin oluşturulması bir mücadele gerektirir - sadece bir toplantı düzenleyip, herkese güven kültürü oluşturduğunuzu ilan edemezsiniz.

Bir liderin güven kazanabilmesi için dürüst iletişim, sürekli tutarlılık ve ispatlanmış sadakat gereklidir.



**1. ADIM ÇEVRENİZE BİR GÖZ ATIN**

İşe iş arkadaşlarınızın vücut dillerini analiz ederek başlayın. Bir uzman olmanıza gerek yoktur. Daha küçük bir çocukken diğer insanların sözsüz yüz ifadeleri vb. şeyleri görmeyi ve anlamayı öğrendiniz.

İnsanlar içten mi görünüyor, yoksa hesaplı mı? İnsanlar konuştuklarında özgürce mi konuşuyorlar, yoksa bir şeyleri kendilerine mi saklıyorlar? Gerçek ekip çalışması olumsuz veya sınırlı bir ortamda var olamaz.

Daha güçlü bir güven aracılığıyla hangi spesifik alanların geliştirilebileceğini tanımlayın. Örneğin; yardım veya eğitim ihtiyacını dile getirmeye ürken iş arkadaşları, bu durum onların hâlihazırda randımanları üzerinde nasıl bir etki yaratır? – Başka bir insandan yardım istemek, bir insanın yapabileceği en güven gerektiren şeylerden biridir.

**2. ADIM DİKKATLE DİNLE**

Açık fikirli kal ve karşındakinin sözünü kesme; bir insanın nasıl söylediği ne az söylediği kadar önemlidir. Bu size onlar için en önemlinin ne olduğunu gösterecektir. Dikkat edin, saygı gösterin, konuşurlarken insanları acele ettirmeyin ve kendi vücut dilinizin farkında olun. Bir iş arkadaşının dinlenmesi, uzun vadede değerli ödüller vadeden kısa vadeli, katlanılabilir bir yatırımdır.

İş arkadaşlarının sorunları, fikirleri ve yeni ilerlemeleri tartışabileceği düzenli toplantılar düzenleyin.

Grup buluşmalarında, herkesin görüş ve hislerini paylaşması son derece önemlidir. Utangaç veya sessiz iş arkadaşlarının cesaretlendirilmesi gerekecektir. Seslerinin işitilmesi için onlara yardımcı olun. Havanın yumuşatılması ve ilişkilerin tazelenmesi yanlış anlaşılmalara ve şikayetlerin çoğunu temizleyip götürecektir. Kötü hislerin düzeltilmesine ve arkadaşlıkların tamirine zaman ayırın. (Bkz. Çatışma Yönetimi güdüsü)

**3. ADIM AÇIK KONUŞUN**

İnsanlar zihin okuyamaz. Onlar hangi pozisyon için uygun? Onlara bundan bahsettiniz mi? Yönü ve hızı siz belirlemelisiniz, ama bunu herkesin bilmesini sağlamanız gerekmektedir.

İş arkadaşlarınız sizin mükemmel olmadığınızı biliyorlar; bu yüzden işler iyi gittiğinde, göğsünüzü gerin ve gurur duyun, fakat ters gittiğinde, elinizi kaldırın ve hatalarınızı kabul edin. Projenin yolunda gitmesi için ihtiyaç duyulan mücadeleyi veren bir lider, potansiyel çözümlerin daha çabuk ortaya çıkmasını sağlayacak bir atmosfer yaratır.

**4. ADIM ŞEREFLİ DAVRANIN**

Herkesi her zaman memnun edemezsiniz. Sadece mutlu etmek için birilerine taahhütte bulunmak veya yaptığını inandırmak, yapacağınızı söylediğinizi yapmadığınız sürece bu sonuçları tersine çevirecektir. Söz sizin senedinizdir – iş arkadaşlarınızın size inanmaya ihtiyacı vardır.

Şartlar değişmiş olsa bile, insanlar yine de patronun neden olayları tahmin ederken yanıltıldığını bilmek isterler. Yapabildiğiniz en iyi şekilde insanları bilgilendirmeye ve gelişmelerden haberdar etmeye devam edin.

İşin içine dâhil olan tüm insanları kararların nasıl etkileyeceğini düşünün. Sahip olduğunuz gücü kullanarak insanları güçsüz hissettirmek tamamen yanlış olduğu gibi, aynı zamanda faydasızdır. Mevkiye sizden daha düşük iş arkadaşlarınız size doğrudan meydan okumayabilirler, ancak olumsuz şekilde davranabilir ve memnuniyetsizliklerini başka şekillerde gösterebilirler, bu da şirkete zarar verebilir.

**5. ADIM GÜVEN HALKASI**

Trusted Advisory Associates kurucusu ve CEO'su Charles H. Green her tür ve çeşit müşteri ile çalışmaktadır. Green her şeyi tüccar ağıyla dolandırmaktansa, konunun kendi kendini anlatmasına izin verilmesi gerektiğinden yana. "Pazarlamada 'Bizler güvenilir danışmanlarımız' ile 'Bizler en mütevazî ödülün kazananlarıyız.' söylemleri benzerdir."\*\*

Green, şirketin kendi güvenilirliğini değerlendirebileceği dört kriter tanımlamaktadır:

1. Müşteri odağı: Müşterilerin başarıya ilişkin fikirlerinin sadece paralarını size vermesi için olmadığına güvenmeye ihtiyaçları vardır.
2. İşbirliği: Herkesin ekip içinde anlamlı bir yere sahip oldukları fikrine güvenmeye ihtiyacı vardır.
3. Şeffaflık: Önemli kararlarda dışlanan iş arkadaşları inançları, istikametleri ve motivasyonları ile birlikte güvenlerini kaybedeceklerdir.
4. Zaman dilimi: İşletme en az tek seferlik işlemler kadar, devam eden ilişkilerle ilgilidir. Günlük rutin içinde uzun vadeli hedeflerinizi unutmayın.

**SONUÇ**

Bir güven kültürü oluşturmak, herkese olduğu kadar size de yarar sağlar. Size inanan, şerefli ve adil şekilde davranacağınızı bilen ve açıkça konuşmaktan çekinmeyen iş arkadaşları, daha kısa zamanda, daha fazlasını başarmanızda yardımcı olacaklardır. Şirketinize güvenen müşteriler sizinle ticaret yapmaya devam edecekler ve kurum dışı paydaşlar sizinle yeniden çalışacaklardır.

**İLAVE OKUMA VE DİP NOTLAR**

\*Green, Charles H., 2014. Reports of Trusted Advisor's Demise are Greatly Exaggerated. trustedadvisor.com, [blog] 10 Haziran. Bulunduğu adres: </trustmatters/reports-trusted-advisors-demise-greatly-exaggerated> [Erişim tarihi 18 Haziran 2014].

\*\*Aynı Yerde