

## ZARZĄDZANIE ZAUFANIEM - kluczowe w okresie pandemii

*„Zaufanie i entuzjazm są największymi producentami sprzedaży na rynku.“*

*O.B. Smith*

Zaufanie zwykle kojarzone jest z cechą ludzką bliską naiwności, ale także życzliwością a nawet dobrotliwością. Tymczasem zaufanie jest desygnatem nowoczesnej organizacji i jego domeną. Jest także postawą, która ma prowadzić do określonych zachowań. Obala to jeden z mitów na temat zaufania, że zależy ono od drugiej osoby.

W ujęciu, które proponujemy, zaufanie wiąże się z kulturą organizacyjną, wizją organizacji, a także postawami i stylami zarządzania zespołami, przewodzenia im. Zaufanie jest bowiem najsilniejszym „medykamentem“ pobudzającym zaangażowanie i innowacyjność. Umiejętnie zaimplementowane, buduje współpracujące zespoły osiągające długoterminowe cele.

Szczególna sytuacja, w której się znaleźliśmy prowokuje do pytania: czy zaufanie się sprawdzi? Jak budować zaufanie i zarządzać nim, bez kontrolowania? I jeśli kontrolować, to w jaki sposób? Na te pytania, podczas szkolenia sobie odpowiemy.

### Program szkolenia

1. Zaufanie vs kontrolowanie - wpływ na efektywność (realizacja celów), zaangażowanie (entuzjazm), i innowacyjność (kreatywność w rozwiązywaniu problemów) członków zespołu.
2. Podstawowe składowe zaufania według J.K. Butlera (m.in: kompetencje, konsekwencja, lojalność, dostępność, wiarygodność i in.). Zaufanie jako cecha/właściwość, postawa/zachowanie oraz kompetencja. Etapy rozwoju zaufania według McAllistera (poznanie i afekt).
3. Korzyści wynikające z zarządzania zaufaniem (uruchomienie twórczego myślenia, motywacja do działania, zwiększenie efektywności w sytuacjach kryzysowych, lepsze koordynowanie współdziałania, efektywne zarządzanie wiedzą, in.) oraz mity na jego temat.
4. Skutki braku zaufania w otoczeniu wewnętrznym i zewnętrznym organizacji i jego wpływ na efektywność organizacji. Zaufanie jako filozofia / wizja działania organizacji oraz zaufanie jako jeden z najsilniejszych motywatorów dla jednostek i zespołów.
5. Empowerment, jako proces angażowania pracowników w podejmowanie decyzji dotyczących organizacji oraz usamodzielniania pracowników. Główne wymiary empowerment: self efficacy, self determination, personal consequence, meaning, trust.
6. Budowanie przywództwa – zaufanie jako ważny komponent przywództwa (szczególnie transformacyjnego i charyzmatycznego). Kierowanie a przewożenie zespołom – podobieństwa i różnice, szanse i zagrożenia.
7. Kompetencje managera zarządzającego zaufaniem (otwarta komunikacja, dzielenie się informacjami strategicznymi, inicjowanie udziału pracowników w podejmowanie decyzji); budowanie dojrzałości managerskiej.

8. Zasady budowania stylu zarządzania opartego na zaufaniu (m.in. modelowanie zachowań, postawy, przewidywalność zachowań, dojrzałość managerska, deklaracja vs działanie, i in.), czyli „rób to, co mówisz, że będziesz robił“ (za: W. Bridges).
9. Zarządzanie zmianą / sytuacją kryzysową a zaufanie – rola zaufania we wdrażaniu zmian oraz angażowaniu pracowników w zmiany w organizacji. W jaki sposób wykorzystać zmiany do budowania organizacji zarządzanej zaufaniem, w czasach dobrobytu i kryzysu.