

Piše: Milica Paskulov

Poverenje

Dolazi peške, a odlazi u galopu

Trening poverenja vrlo često započinjemo tako što pitamo učesnike šta je to što su u toku prethodne nedelje uradili sa ciljem da izgrade poverenje. Nažalost, najčešće nam se dešava da učesnici imaju odgovore poput „Nisam nikada“ ili „Nisam u skorije vreme“.

Zbog čega nam je poverenje toliko bitno a toliko malo radimo na njegovom uspostavljanju?

U kompaniji Blanchard Serbia volimo da kažemo da je poverenje najskuplja stvar na svetu – potrebne su godine da bi se uspostavilo, a ponekad i samo par sekundi da ga izgubimo.

Jedan od uobičajenih scenarija u kompanijama koje imaju veliku fluktuaciju zaposlenih izgleda ovako: zaposleni nije zadovoljan odnosom sa svojim rukovodiocem (a taj odnos se, između ostalog, zasniva na poverenju koje ima u njega) i počinje da traži drugi posao.

Ako iznova radimo ono što smo uvek radili, ne možemo očekivati drugačije rezultate. Izgraditi poverenje sa zaposlenima postaje prioritet savremenog poslovanja. Ono što veoma često ostaje kao nepoznanica jeste kako to učiniti.

Neretko se dešava da kompanije problem nedostatka poverenja rešavaju na različite načine: podizanjem angažovanja zaposlenih, postavljanjem motivacionih sistema i sl. Međutim, ovu temu treba posmatrati izolovano i baviti se izgradnjom poverenja na strukturiran način.

Manjak poverenja uzrokuje manjak produktivnosti, nisku energiju za rad na zadacima i nisku motivaciju. Jedan od efekata pada poverenja može biti da zaposleni ne veruju svojim rukovodiocima, te da umesto inicijatora i aktivista postaju pasivni pojedinci. Oni tada radije sumnjaju u odluke umesto što im doprinose. Istraživanje kompanije *Blanchard na preko 1000 zaposlenih, donelo je zapanjujuće rezultate – 59% ispitanika je izjavilo da su kompanije napuštali primarno zbog nedostatka poverenja, stavljajući akcenat najviše na nedostatak komunikacije i neiskrenost.*

U današnjem članku ćemo prikazati osam ponašanja koja pomažu u podizanju poverenja.

Ako iznova radimo ono što smo uvek radili, ne možemo očekivati drugačije rezultate. Izgraditi poverenje sa zaposlenima postaje prioritet savremenog poslovanja. Ono što veoma često ostaje kao nepoznanica jeste kako to učiniti.

1. Demonstrirajte poverenje
Rukovodioci ponekad teže da uspostave puno procedura i pravila kako bi se zaštitili od potencijalnih prevara ili nerazumevanja. Potrebno je razmisliti gde tačno povlačimo granicu i verujemo ljudima da će uraditi zadatke kako treba.

2. Delite informacije
Dajte ljudima sve informacije koje su im potrebne. Pričajte sa njima. Pričajte o sebi, o kompaniji, o vašim vizijama budućnosti, pa čak i o problemima na koje nailazite.

3. Budite direktni
Bilo da saopštavate lepe ili loše vesti, recite ljudima istinu. Svakako, povedite računa ne samo o sadržaju koji delite sa osobom, nego i o načinu na koji to radite.

4. Pružite svima jednaku šansu
Da li želite da se ljudi takmiče zajedno ili jedni protiv drugih? Bez obzira na „zvezde“ u vašem timu, budite sigurni da ste svakoga jednako saslušali i pružili mu šansu.



Postoje četiri primarna elementa koja kod nas izazivaju osećaj poverenja u određenu osobu.

*To su: kapacitet da osoba demonstrira **sposobnost ili kompetenc**u; da osoba pokazuje **integritet**, odnosno da možemo da joj verujemo; da je **posvećena** drugim ljudima, brine o njima i da je **pouzdana**, odgovorna i ume da traži odgovornost od drugih.*

5. Dajte ljudima povratne informacije
Dajte im puno povratnih informacija. Konstantno im pomažite da budu bolji. Uravnotežite korektivnu i pozitivnu kritiku. Hvalite ih glasno, kritikujte ih nasamo.

6. Rešavajte probleme zajedno
Pričajte sa vašim ljudima o problemima na koje nailazite. Zamolite ih da ih zajedno rešavate. Pružite im osećaj uključenosti nasuprot osećaja pokornosti i kontrole.

7. Priznajte svoje greške
Izvinite se kada pogrešite. Ispravite sami sebe. Nasuprot uvređenom stavu o „nedodirljivom“ lideru koji nikad ne greši, istraživanja su pokazala da su osobe koje priznaju i pričaju o svojim greškama cenjenije u kolektivu.

8. Radite ono što zagovarate
Pre svega, rukovodilac treba da bude primer vizije i vrednosti organizacije. Razmislite o tome šta govorite drugima i budite sigurni da je to vidljivo i u vašem ponašanju.

Postoje četiri primarna elementa koja kod nas izazivaju osećaj poverenja u određenu osobu.

To su: kapacitet da osoba demonstrira **sposobnost ili kompetencu**; da osoba pokazuje **integritet**, odnosno da možemo da joj verujemo; da je **posvećena** drugim ljudima, brine o njima i da je **pouzdana**, odgovorna i ume da traži odgovornost od drugih.

U narednim člancima ćemo se više fokusirati na svaku pojedinačnu stavku i ponašanja koja je prikazuju, kao i načinima da prepoznamo svoje oblasti za razvoj i razvijemo korake za poboljšanje tih oblasti.

Milica Paskulov
Trener, kouč i HR konsultant
H.ART development center
BLANCHARD International Serbia
milica.paskulov@hart.rs
www.hart.rs