

Název přednášky

Krise důvěry a jak vytvářet, udržovat a obnovovat důvěryhodnost – test důvěryhodnosti (viz přílohy)

Osnova prezentace

1. Některé identifikované negativní názory pracovníků související s nízkou mírou důvěry v OJ
2. Důkazy krize důvěry na základě výzkumů
3. Mýty o důvěře
4. 5 vln důvěry
5. 4 prvky důvěryhodnosti
6. **13** žádoucích způsobů chování

Motto: DŮVĚRA OVLIVŇUJE ŽIVOT KAŽDÉHO ČLOVĚKA I KAŽDÉ OJ!

Některé identifikované negativní názory pracovníků související s nízkou mírou důvěry v OJ

- *Nesnáším všechny ty praktiky a politikaření v zaměstnání. Mám pocit, že kolegové sabotují moji práci. Vypadá to, jako kdyby každý hleděl jenom sám na sebe a dělal všechno proto, aby se prosadil.*
- *Pracuji v neuvěřitelně byrokratické organizaci. Udělat cokoli vyžaduje mimořádně mnoho času. Potřebuji povolení, i když si chci koupit tužku.*
- *Mám pocit, že výsledky mé práce zůstávají téměř bez povšimnutí a nikdo si jich neváží.*
- *V zaměstnání musím dnes a denně doslova „tančit mezi vejci“. Kdybych dal najevo, co si skutečně myslím, vyhodili by mě nebo bych byl přinejmenším odstaven.*
- *Můj šéf mi neustále mluví do práce. Jedná s námi jako s někým, komu není možné důvěřovat.*
- *Všechny skandály, korupce a neetické jednání, s nimiž se v současnosti setkáváme v naší společnosti, ve mně vyvolávají pocit, jako kdybych ztratil jakoukoli oporu a nemohl se na nic spolehnout. Nevím, čemu - nebo komu mohu ještě důvěřovat.*

Důkazy krize důvěry na základě výzkumů (1)

Obecně platí: Důvěra je (až na nepodstatné výjimky) mnohem nižší jak dříve!!

Důvěra ve společenské instituce v USA (výzkum 2005)

Media: 22%; Politické strany: 8%; Vláda 27%; Korporace 12%

Vzájemná důvěra mezi lidmi (výzkum britského sociologa D. Halperna)

Druhým lidem v USA důvěřuje 34%, v Latinské Americe 23%, v Africe 18%; Ve GB před 4 lety 60%, nyní jen 29%; situace je mnohem lepší ve skandinávských zemích 68%

Důvěra v organizacích (výzkum britského sociologa D. Halperna)

51% zaměstnanců důvěřuje top manažerům

36% zaměstnanců je přesvědčeno, že lídři ctí princip integrity

76% zaměstnanců se v posledních 12 měsících setkalo s nezákonným nebo neetickým jednáním manažerů, které by mohlo vážně ohrozit důvěru veřejnosti

Nejvýznamnějším důvodem pro odchod ze zaměstnání jsou špatné vztahy se šéfy

Důkazy krize důvěry na základě výzkumů (2)

Obecně platí: Důvěra je (až na nepodstatné výjimky) mnohem nižší jak dříve!!

Míra důvěry na individuální úrovni

Přiznaná míra podvodů studentů u přijímacích zkoušek na magisterské studium (Covey, s. 30)

studenti přírodních a sociálních věd - 43 %

studenti pedagogických oborů - 52 %

studenti medicíny - 63 %

studenti práv - 63 %

studenti ekonomie - 75 %

Pozn.: Jak by asi pacient na operátora, který na univerzitě s více jak 50% podváděl

Mýty o důvěře

MÝTUS	REALITA
Důvěra je nedůležitá, je to „měkký“ faktor managementu, bez něhož se můžeme obejít.	Důvěra je důležitá, je to „tvrdý“ faktor management, který lze kvantifikovat. Důvěra měřitelným způsobem ovlivňuje rychlost a náklady.
Důvěra se vytváří a působí pomalu.	Nic není tak rychlé jako důvěra.
Důvěra vyrůstá výlučně z integrity.	Důvěra je funkcí charakteru (jehož součástí je integrita) a způsobilosti.
Důvěru buďto máme, nebo nemáme.	Důvěru lze vytvořit nebo zničit.
Jednou ztracenou důvěru nelze opětovně získat.	Ztracenou důvěru lze většinou obnovit, přestože je to obtížné.
Důvěru si nelze osvojit.	Důvěru je možné si efektivně osvojit. Tato schopnost se může stát strategickou výhodou, působící jako převodní páka při realizaci záměrů.
Důvěřovat lidem je příliš riskantní.	Nedůvěřovat lidem je ještě riskantnější.
Získat důvěru znamená získat důvěru jednoho konkrétního člověka.	Získat důvěru jednoho člověka znamená získat důvěru mnoha lidí.

5 vln důvěry (1)



5 vln důvěry (2)

1. vlna důvěry - Sebedůvěra

Sebedůvěra se týká:

- Vytýčení cílů a jejich dosahování
- Dodržování závazků
- Schopnost vzbudit důvěru v druhých lidech

Klíčovým principem: Důvěryhodnost

5 vln důvěry (3)

2. vlna důvěry - **Důvěra ve vztazích**

Důvěra ve vztazích se týká:

- Vytváření a posilování „konta důvěry“, které máme u druhých lidí

Klíčovým principem: Konzistentní chování

5 vln důvěry (4)

3. vlna důvěry - **Důvěra v OJ**

Důvěra v OJ se týká:

- Vytváření důvěry lídry ve všech typech OJ

Klíčovým principem: Sladění

5 vln důvěry (5)

4. vlna důvěry - **Důvěra OJ na trhu**

Důvěra OJ na trhu spočívá ve :

- Vytýčení a posilování důvěry zákazníků, dodavatelů, investorů, bank a dalších subjektů v kvalitu produkce, spolehlivost dodávek, dodržování závazků atd.

Klíčovým principem: Pověst

5 vln důvěry (6)

5. vlna důvěry - **Důvěra ve společnosti**

Důvěra ve společnosti se týká:

- Vytváření hodnot určených pro druhé a pro společnost jako celek

Klíčovým principem: Přispění

Prvky důvěryhodnosti

- **Integrita** (soulad, pokora-skromnost, odvaha)
- **Úmysly**
- **Způsobilost**
- **Výsledky**

Žádoucí způsoby chování

1. **Mluvte zpříma**
2. **Projevujte respekt**
3. **Jednejte transparentně**
4. **Napravte nevhodné chování**
5. **Dejte najevo loajalitu**
6. **Mějte výsledky**
7. **Zdokonalujte se**
8. **Postavte se realitě čelem**
9. **Vyjasněte svá očekávání**
10. **Jednejte odpovědně**
11. **Nejdříve naslouchejte**
12. **Dodržujte závazky**
13. **Poskytujte důvěru**