

V každém vztahu má větší vliv to, co děláme, než to, co říkáme

Na chování záleží

Každé konto důvěry je jedinečné a neopakovatelné

Všechny vklady a výběry z konta důvěry nejsou rovnocenné

Vklad v jednom případě nemusí být vkladem v jiném případě

Výběry jsou obvykle větší, než vklady

Nejrychlejším způsobem jak vytvořit důvěru je někdy ustát s výběry z konta důvěry

Konto důvěry

V každém vztahu existují DVĚ konta důvěry

Nerozčiluje mě to, že jste mi lhali, ale to, že vám již nemohu věřit.
Friedrich Nietzsche

Budte čestní a upřímní, mluvte pravdu. Dejte najevo, za čím si stojíte. Hovořte jasně a srozumitelně. Nazývejte věci pravými jmény. Dejte najevo integritu. Nemanipulujte s lidmi. Nepřekrucujte fakta. Nepozměňujte, neupravujte pravdu. Nezanedbávejte mylný dojem.

Opak: Lhat nebo podvádět

Zeptejte se sami sebe. Co mi brání mluvit zpříma

Všímejte si toho, jak hovoříte

Naučte se sdělit to, co chcete, rychle

Do úsilí mluvit zpříma zapojte další lidi

Jak zlepšit

1. Mluvte zpříma

Charakter člověka se pozná podle toho, jak jedná s lidmi, kteří mu nemohou být užiteční, nebo mu ubližují.
Anonym

Dbejte o druhé lidi. Projevujte zájem a starostlivost. Respektujte důstojnost každého člověka a každé životní role (postavení). Jednejte s každým člověkem s respektem (vážností a úctou), obzvláště s těmi, kteří pro vás nemohou nic udělat. Nešetřete projevy laskavosti v malých věcech. Nepředstírejte (zájem a starostlivost). Nesazte se jednat s lidmi "efektivně" (šetřit čas a úsilí, které investujete do vztahů).

Opak: nerespektovat druhé lidi, nezájem, lhostejnost, selektivní respekt

Použijte "Číšníkovo pravidlo" na sebe samé

Zamyslete se nad tím, jaké KONKRÉTNÍ věci můžete udělat pro to, abyste dali druhým lidem najevo, že o ně máte zájem

Nikdy nepovažujte existující vztahy za provždy dané

Jak zlepšit

2. Projevte respekt

Snažte se jednat transparentně, jasně a srozumitelně, a neříkat nepravdy. A to i tehdy, když je to obtížné - dokonce zejména tehdy, když je to obtížné.
Jean-Cyril Spinetta, Air France



Ríkejte pravdu - tak, aby si lidé mohli overit, že jim nelezete. Nepředstírejte, buďte upřímní. Buďte otevření a autentičtí. Buďte velmi opatrní, hodláte-li něco prozradit. Vycházejte z předpokladu "Co vidíte, to dostanete". Nemějte skryté agendy. Neskrývejte informace.

Opak: skrývání, zatajování, zatemňování, snaha hromadit a nechávat si pro sebe informace, mít tajemství, nesdělovat. Skryté agendy a cíle.

Pravidelně si v rodině i zaměstnání kladte otázku - neodmítáte druhým lidem poskytovat informace, které by měly být společně sdílené?

Pokud jste lídry, vyhodnoťte transparentnost vaší organizace s ohledem na všechny zainteresované subjekty.

Pokud s někým spravujete peněžní prostředky - například s vaším životním partnerem - zamyslete se, jak transparentně při tom jednáte.

Jak zlepšit

3. Jednejte transparentně

Vědět, co je správné, a nedělat to, je největší zbabělost.
Konfucius

Když se dopustíte nevhodného jednání, napravte to. Bez otálení se omluvte. Napravte své nevhodné jednání, pokud je to možné. Projevte pokoru. Nesnažte se nic utajovat. Nedovoďte své hrdosti, aby vám bránila dělat správné věci.

Opak: snaha popírat, nebo ospravedlňovat nevhodné jednání, racionalizovat ho, nebo si nepřiznávat chyby (dokud k tomu nejsme domuceni).

Až se příště dopustíte chyby, věnujte pozornost tomu, jaká bude vaše odezva na ni.

Zamyslete se nad svým dosavadním životem. Dopustili jste se nesprávného jednání, které jste nenapravili?

Jak zlepšit

4. Napravte nevhodné jednání

Až se k vám někdo zachová nevhodně, co nejdříve mu odpusťte.

Moje zkušenost říká, že lidé, kteří si rychle získávají důvěru, loajalitu, nadšení a energii, přenechávají uznání těm, kteří opravdu vykonali práci. Lídr nepotřebuje žádnou zásluhu... Stejně se mu dostává více uznání, než si zaslouží...
Robert Townsend, Avis

Nebojte se bez zábran oceňovat ostatní. Vezměte na vědomí a oceňte příspěvi ostatních. Mluvte o lidech tak, jak byste o nich mluvili, kdyby byli přítomni. Hajte zájmy těch, kteří nejsou přítomni a nemohou se obhájit. Nepomlouvajte ostatní za zády. Nesdělujte soukromé informace o ostatních lidech.

Opak: přisoudit zásluhu sám sobě, pomloutvat ostatní v jejich nepřítomnosti,...

Až příště lidé, s nimiž hovoříte, začnou pomloutvat někoho, kdo není přítomný, zvažte své možnosti...(přidat se, odejít, zůstat a nic neříkat, říci o dotyčném něco pozitivního..anebo říci: "Mluvit o někom takto mi není příjemné...".

Při práci s ostatními na nějakém projektu dejte podle svého uvážení a bez zábran najevo své uznání.

Jak zlepšit

5. Dejte najevo loajalitu

Řekněte si, že nebudete o členech rodiny nikdy mluvit v negativním smyslu.

Samí sebe posuzujeme podle toho, co cítíme, že jsme schopni vykonat, zatímco druzí lidé nás posuzují podle toho, co jsme již vykonali.
Henry Wadsworth Longfellow

Sestavte si seznam dosažených výsledků. Postarejte se o to, aby se (u)dělali správné věci. Dokončete práci, kterou máte udělat. Dodržujte termíny a rozpočet. Nešlibujte víc, než můžete splnit. Nesnažte se vmloutvat, pokud nedosáhnete výsledků.

Ujasněte výsledky předem

Opak: slabá výkonnost, neschopnost mít jakékoliv výsledky

Až budete příště plánovat Mít výsledky, přesvědčte se, že dostatečně důkladně znáte předpoklady.

Až příště budete uvažovat o tom, že slíbíte Mít výsledky, zastavte se a zeptejte se sami sebe, zda je to realistické.

Snažte se společně se zákazníky nebo spolupracovníky předvídat potřeby předem a mít výsledky ještě předtím, než je někdo požaduje.

Jak zlepšit

6. Mějte výsledky

Nevzdělaní nebudou v 21. století ti, kteří nebudou umět číst a psát, ale ti, kteří se nebudou umět učit, zapomínat a znovu se učit.
Alvin Toffler

Nepřetržitě se zdokonalujte. Zvyšujte svoji způsobilost. Ustavičně se vzdělávejte. Vytvořte si systém poskytování zpětné vazby - jak formální, tak neformální. Jednejte v souladu se zpětnou vazbou, kterou jste získali. Poděkujte lidem za zpětnou vazbu. Nemyslete si, že jste lepší, než ukazuje zpětná vazba. Nepředpokládejte, že současné znalosti, schopnosti a dovednosti postačí pro úkoly, které se mohou objevit již zítra.

Opak: postupné upadání, usínání na vavřínech, stáváme se irelevantními

Napodobenina: věčný student, zdokonaluje se, ale nemá výsledky

Uveďte jednu věc, kterou děláme, o níž máte za to, že bychom v ní měli pokračovat

Uveďte jednu věc, o níž máte za to, že bychom jí měli přestat dělat?

Uveďte jednu věc, kterou děláme, o níž máte za to, že bychom jí měli začít dělat?

Až příště uděláte chybu, netrapte se, považujte to za výzvu. Určete, jak se z ní poučit, co můžete příště udělat jinak, abyste dosáhli lepších výsledků

Pokud zastáváte pozici lídra, snažte se vytvořit prostředí (práce, tým domov), ve kterém je bezpečné dělat chyby.

Jak zlepšit

7. Zdokonalujte se

13. způsobů chování

Lidé musí být otevřenější k těm, kteří jim chtějí pomáhat vést. Sdílet dobré zprávy je snadné. Když dojde na ty méně příjemné, jednejte otevřeně a převzmete odpovědnost. Nezatajujte, že existují nesnáze a problémy. Nenechávejte na podřízených, aby oznamovali špatné zprávy. Rekněte zaměstnancům všechno na rovinu.
Jon Huntsman, Huntsman Chemical

Obtížné záležitosti neobcházejte - řešte je. Berte v úvahu nevyřčené. Hovořte s odvahou. Odzbrojte své oponenty. Nevyhýbejte se závažným problémům a tématům. Nestrkejte hlavu do písku.

Opak: Ignorovat realitu, jednat, jako by obtíže neexistovaly, strkat hlavu do písku, ...

Až se budete někdy příště zdráhat čelit realitě, v zaměstnání, nebo doma, zaměřte se na své pocity. váháte, protože se bojíte, jak by to vše mohlo dopadnout nebo že vše bude příliš bolestivé?

Zamyslete se nad finanční stránkou svého života, profesní kvalifikací a zdravím. Vyrovnáváte se s realitou života, nebo žijete v pohádkovém světě?

Jak zlepšit

8. Postavte se realitě čelem

Pokud nepocítujete pohodu v pracovním či osobním životě, zeptejte se samo sebe, proč tomu tak je.

Téměř všechny konflikty jsou výsledkem nesplněných očekávání.
Blaine Lee, autor knihy The Power Principle

Nemůžete se vymlouvat na problém, do nějž jste se dostali díky svému chování.
Steven R. Covey

Můžete se ale chovat tak, abyste se dostali z problému, do nějž jste se dostali díky svému chování ... a často rychleji, než si myslíte.
Steven M.R. Covey

2. VLNA - Důvěra ve vztazích

Princip chování

Odhalte a dejte najevo svá očekávání. Hovořte o nich. Definujte je. Jednejte o nich

Důvěra

Úmysly Jaký máte plán?

Důležitost úmyslů

Jak zušlechtit své úmysly

Dimenze způsobilosti TASKS

Jak zvýšit způsobilost?

jejich chování.
Stephen Covey

Úmysly jsou podstatné a záleží na nich

Úmysly vyrůstají z charakteru

Máme sklon posuzovat odlišně sami sebe
(na základě vlastních úmyslů) a druhé
(podle jejich jednání)

Úmysly druhých lidí máme sklon
posuzovat na základě vlastních
paradigmat a zkušeností

To, jak vnímáme úmysly, má velký dopad na důvěru

Lidé nám často nedůvěřují díky závěrům,
k nimž dospívají na základě toho, co
děláme

Je důležité aktivně ovlivňovat, co si lidé o
nás myslí - tím, že "dáváme najevo své
úmysly"

1. Prozkoumejte a kultivujte své motivy

2. Dejte najevo své úmysly

3. Mentalita hojnosti

Ve vztahu s dítětem

Ve vztahu s partnerem

Ve vztahu s pracovním týmem

Při uzavírání obchodu

*Vedení se může a musí realizovat
v různých formách. Lidé nám musí
věřit ... Vést vyžaduje být
důvěryhodnými, dělat to, co
říkáme.*
Anne Mulcahy, Xerox

1. VLNA - Sebedůvěra
Princip důvěryhodnosti

Schopní (lidé) nás motivují.
**Samaveda (posvátný
hinduistický text)**

Způsobilost Jste relevantní?

Nadání (Talents)

Postoje (Attitudes)

Schopnosti (Skills)

Znalosti (Knowledge)

Styl (Style)

V čem jsem způsobilý, co mě činí
věrohodným a vzbuzuje důvěru u druhých
lidí? Co je vede k přesvědčení, že mi
mohou věřit?

Jaké (ne)mám zkušenosti s rozvojem
způsobilosti, jenž ovlivňuje moji
sebedůvěru?

Otázky

Jaké účinky mají faktory, jako jsou
technologie a globalizace, na moji
způsobilost, na to, jak jsem relevantní?

Jaký je můj postoj a přístup ke zvyšování
mé způsobilosti a k jejímu rozvoji?

1. Jednejte v souladu se svými silnými
stránkami (a smyslem života)

2. Buďte relevantními

Akce

*Podívat se přes rameno a zjistit, že
vás nikdo nenásleduje, zatímco se
snažíte ostatní vést, je hrozné.*
Franklin Deland Roosevelt

3. Poznaňte svůj cíl

znovu, je-li to nutné a možné. Nenarušujte je. Nepředpokládejte, že jsou jasná a společná.

Smysl: Vytvoření společné vize a shody o tom, co se má udělat a to **PŘEDEM**.

Opak: ponechat očekávání nedefinovaná, předpokládat, že jsou známa

Co jste si vzal z tohoto rozhovoru?

Jaké kroky pod vlivem naší interakce učiníte? Jaké kroky podle vás učiním já?

Máte pocit, že ostatním jsou očekávání jasná?

Co můžete udělat, aby vše bylo jasnější?

Když komunikujete s ostatními, mějte na paměti, že srozumitelnost je síla. Ověřte si, zda jste komunikovali jasně a srozumitelně. Pomoci mohou otázky

Jak zlepšit

Příště, až budete pracovat na nějakém projektu, uzavřete předem jasnou dohodu.

Vyjasněte si očekávání doma. Naplánujte si s partnerem čas, který investujete do svého manželství. Nezávisle každý napište 3 věci, které vám nejvíc vadí. Potom se sami sebe zeptejte? Jaká očekávání nejsou v tomto konkrétním případě naplněna? Pohovořte o tom a snažte se vše ujasnit.

9. Vyjasněte očekávání

Úspěch má mnoho otců, zatímco selhání je sirotek.
Ruské přísloví

Buďte odpovědnými. čiňte ostatní odpovědnými. Převzmete odpovědnost za výsledky. Ujasněte si, jak dáte druhým lidem najevo, jak se vám daří a jak se daří ostatním. Nevyhýbejte se odpovědnosti a nezbavujte se jí. Když se věci nedaří, neobvyňujte ostatní a neukazujte na nikoho prstem.

Opak: nepřevzít odpovědnost, nehlásit se k ní, říci: "To není moje chyba"

Naslouchejte svému jazyku a svým myšlenkám. Když se věci pokazí a vy začnete obviňovat ostatní, přestaňte s tím.

V zaměstnání jednejte odpovědně - vyžadujte od svých podřízených, aby převzali odpovědnost za to, co dělají. Vždy nejdříve vyjasněte očekávání.

Hledejte možnosti, jak vytvářet prostředí odpovědnosti u vás doma.

Jak zlepšit

10. Jednejte odpovědně

Zjistil jsem, že dvě nejlepší vlastnosti generálního ředitele jsou schopnost naslouchat a předpokládat, že ostatní mají ty nejlepší motivy.
Jack M. Greenberg, Mc'Donalds

Nejdřív naslouchejte, potom mluvte. Pochopte, co vám druhá strana říká. Naslouchejte ušima, ale také očima a srdcem.. zjistěte, jaké jednání je nejdůležitější pro lidi, s kterými pracujete. Nepovažujte za samozřejmé, že víte, na čem druhým nejvíce záleží. Nemyslete si, že znáte všechny odpovědi - nebo všechny otázky.

Opak: nejdřív mluvit, potom naslouchat, nebo nenaslouchat vůbec

1. Pokud je komunikace výrazně emocionální, druhá strana obvykle nemá pocit, že jste ji pochopili.

2. Lidé se vás obvykle neptají na radu, dokud se necítí být pochopeni. Pokud začnete radit příliš brzy, obvykle rozvíříte emoce - nebo zjistíte, že druhá strana prostě ignoruje, co říkáte.

Znovu si projděte vzájemné interakce mezi vámi a ostatními (zaměstnání, doma) během minulého týdne. Přemýšlejte, kdy jste naslouchali, nebo naopak nenaslouchali.

A budete příště s někým konverzovat, zastavte se a zeptejte se sami sebe: Opravdu člověku, který sedí naproti mě naslouchám?

Jednejte proaktivně a podnikněte kroky, které vám umožní lépe porozumět zainteresovaným stranám (interním i externím).

Jak zlepšit

11. Nejdříve naslouchejte

Stůjte si za tím, co je správné, ať už jde o maličkosti nebo o velké věci, a vždy udělejte, co jste slíbili.
Reuben Mark

Kompetentnost

Má situační charakter - kompetentní jste v závislosti na tom, co určitá situace vyžaduje

Schopnosti spojené s důvěrou

3. Půznejte svůj on

Nejsou situačně závislé - schopnosti vytvářet, pěstovat, poskytovat a obnovovat důvěru

Mít výsledky je totéž, jako mít před sebou na stole "stvrzenku výkonnosti."
Jack Welsh

Výsledky

Jakými výsledky se můžete prokázat?

Otázky

Jakých výsledků v současnosti dosahují?
Zvyšují tyto výsledky moji důvěryhodnost, nebo ji naopak snižují?

Kdybych měl rozhodovat o tom, zda bude někdo přijat, v jaké míře by výsledky, jimiž se může prokázat, a jeho oučasná výkonnost ovlivnily mé rozhodnutí?

Jakých výsledků jsem až dosud docítil?
Pomohly by mi získat zaměstnání?

Jak dobře dokáži identifikovat požadované výsledky a efektivně je realizovat? Mohou mi lidé na základě toho, co dělám, důvěřovat?

Dimenze výsledků

Minulé - pověst, kterou jste získali, dosažené výsledky

Současné - jak si vedete nyní

Budoucí - očekávané výkony

"Co" a "jak"

Jaké výsledky získáte?

1. "Hrát s co největším nasazením"
2. "Mít radost ze hry"
3. "Být dobrým sportovcem"
4. "Být platným členem týmu"
5. "Něčemu se naučit"
6. "Vyhrát"

Jakým způsobem je získáte?

Způsob budící důvěru

Jak zlepšit výsledky

1. Převezměte odpovědnost za výsledky
2. Očekávejte, že získáte, co chcete
3. Dotáhněte věci do konce

Organizace již nejsou budovány na síle, nýbrž na důvěře.
Peter Drucker

3. VLNA - Důvěra v organizaci

Princip sladění

Reuben mark,
Colgate-Palmolive

řekněte, co hodláte udělat - a udělejte to. Přijímejte závazky obezřetně a dodržujte je. Učiňte z dodržování závazků symbol své cti. Nenarušujte důvěru. Nesnažte se "vymlouvat", pokud jste závazek nedodrželi.

"Velký čaroděj" - umožňuje nejdříve si získat důvěru

Závazky se v různých kulturách chápou odlišně
Chronos - čas, jak postupně plyne
Kairos - kvalitně využitý čas
Kulturní inteligence

12. Dodržujte závazky

Až budete vstupovat do vztahu, v němž chcete rychle vytvořit důvěru, postupujte takto: zavažte se k něčemu, co má smysl a svůj závazek dodržte...udělejte to ještě jednou...a ještě jednou...

Až příště učiníte závazek, ujistěte se, zda je realistický

Věnujte pozornost tomu, co říkáte doma. Uvědomte si, že když řeknete, že něco uděláte, ostatní to vnímají jako závazek.. Přistupujte k tomu s plnou vážností a realizujte to.

Jak zlepšit

Důvěřujte lidem a oni budou říkat pravdu, jedněte s nimi velkoryse a oni ze sebe vydají to nejlepší.
Ralph Waldo Emerson

Dejte najevo sklon k důvěře. Poskytujte hojně důvěru těm, kteří si ji získali. Poskytujte důvěru bezpodmínečně těm, kteří si ji získávají. Naučte se vhodně poskytovat důvěru ostatním lidem s ohledem na situaci, riziko a důvěryhodnost (charakter a kompetentnost) lidí, o něž jde. Mějte sklon k důvěře. Neodmítejte poskytovat důvěru jenom proto, že je to riskantní.

Opak: neposkytnout důvěru - velké náklady

Zamyslete se nad vztahem, v němž máte pocit, že vám někdo nedůvěřuje. Položte si otázku? " Je možné, že tato nedůvěra je, přinejmenším z části, odrazem mé vlastní omezené důvěry v dotyčného člověka?

Na stupnici 1..10 určete, kde se nacházíte, pokud jde o poskytování důvěry jiným lidem (v zaměstnání i doma). Představte si, co by se stalo, kdyby jste se posunuli o jeden bod vlevo, nebo vpravo?

Jak zlepšit

13. Poskytujte důvěru

Věnujte pozornost tomu, jak jednáte se svými dětmi. Máte sklon k podezřívavosti, sledování a dohlížení, nebo k mikromanagementu? Nebomáte sklon s nimi jednat jako s odpovědnými jedinci, kteří si zaslouží vaši důvěru?

Řídicí pracovníci, kteří se ocitnou v pokušení využít "zkratky" by si měli pamatovat výrok Konfucia, že dobrá vláda potřebuje zbraně, potravu a důvěru. Pokud vládce nedokáže zajistit všechny tři, měl by se ze všeho nejdříve vzdát zbraní a poté potraviny. Důvěru by si ale měl střežit až do samého konce, protože "bez důvěry nemáme žádné vyhlídky".
Úvodník Financial Times

5. VLNA - Důvěra ve společnosti
Princip přispění

Nakonec vám zbyde jediné - vaše pověst.
Oprah Winfrey

4. VLNA - Důvěra na trhu
Princip pověsti

