

JAK WZBUDZAĆ ZAUFANIE?

warsztat interaktywny

W CHWILI OBECNEJ;



jestem zdecydowanie zaciekawiony/a !

0%

temat jest oczywisty – albo ktoś wzbudza zaufanie albo nie...



start o 9.00? potrzebuje natychmiast kawy:) !

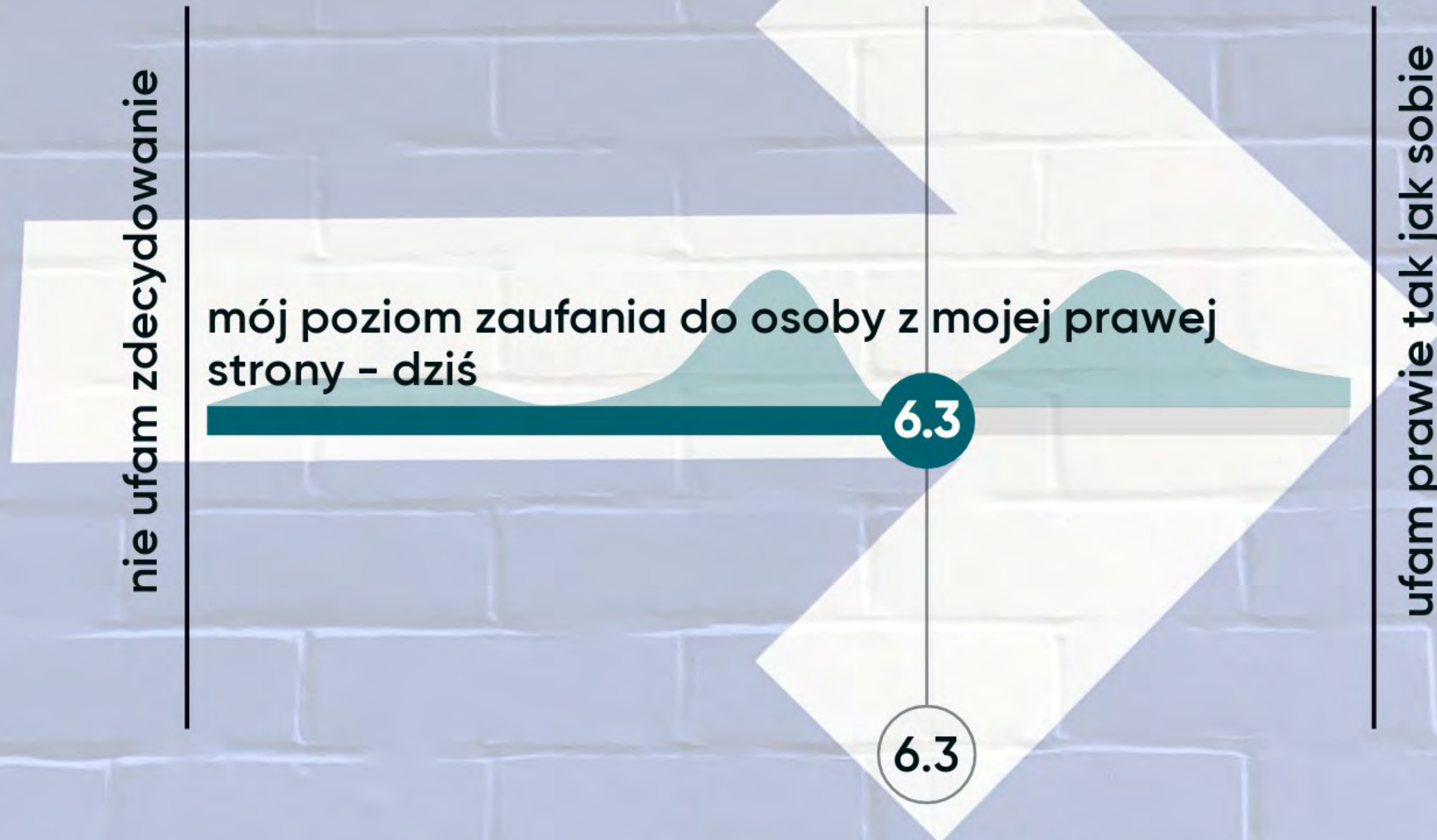
0%

hmm, raczej ludzie mi ufają...

Po co nam zaufanie w biznesie?



USTALMY BAZĘ - JAK BARDZO UFASZ OSOBIE Z TWOJEJ PRAWEJ STRONY?



NAPISZ PROSZĘ 2 POWODY TWOJEJ OCENY

BE
REASONABLE

brak częstych kontaktów

uznającą mój autorytet

znajomość okazjonalna

potrzeba dłuższego obcowania

znam

nie do końca osobę znam

to i tak wysoki poziom

młoda

bo się nie znamy

ufam bo znam

nie rozmawialiśmy

nie znam

mało kontaktów

mało kontaktów

nie znamy się

nie znamy się

bo obserwuje jej działania

nie poznaliśmy się

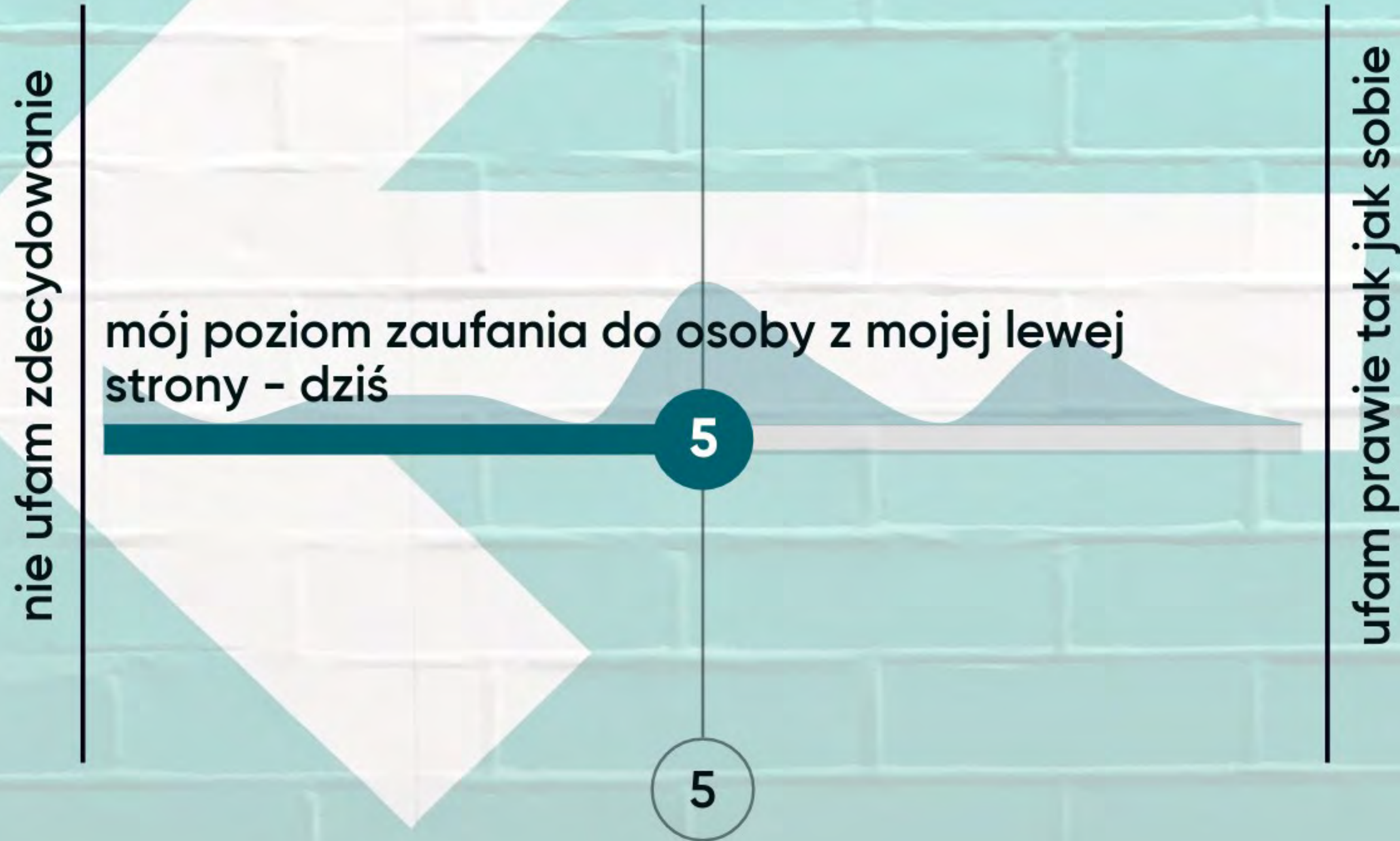
dobrze mu patrzy z oczu

bo znam osobę wiele lat

arogancja

cwaniactwo

USTALMY BAZĘ - JAK BARDZO UFASZ OSOBIE Z LEWEJ STRONY?



NAPISZ PROSZĘ 2 POWODY TWOJEJ OCENY

BE
REASONABLE

sympatyczny
zdradzić
sympatyczna
dużo czasu spędziłyśmy
twarz wzbudza zaufanie
nie znam dalem 5 zaliczko
bałam się spojrzeć w oczy
godny zaufania
nie znamy się
oszukać
znam
skłamać
lubiana
ufam ludziom
nie znam osoby
dobrze mu patrzy z oczu
powierzchowna znajomosc
żeby obniżyć średnią
po prawej kobiety
pierwszy raz widzę

CO TRZEBA ZROBIĆ ABY JAK NAJSZYBCIEJ STRACIĆ ZAUFANIE?

obrazić mnie
zdradzić
oszukiwać
skłamać
oszukiwać
nieśpójność
nie dotrzymać słowa
zdrada
dać blamaż
okłamać



JAK UFAMY OBCYM...?

Nie ufam Ci ponieważ;



- Zawiodłem się na Tobie – obiecałeś i nie zrealizowałeś
- Czuje, że nie jesteś szczery wobec mnie
- Nie traktujesz mnie partnersko
- Mówisz jedno – robisz drugie...
- Chyba nie ufasz innym...
- Jeśli ma być zrobione szybko i dobrze robisz to sam...
- Nie traktujesz ludzi z szacunkiem
- Nie słuchasz aktywnie
- Od razu oceniasz... i znasz rozwiązanie
- Lubisz słuchać tylko WŁAŚCIWYCH rzeczy , niekoniecznie trudnych
- Nie starasz się zrozumieć mojej sytuacji
- Unikasz często odpowiedzialności
- Ukrywasz czasem ważne informacje
- Zmieniasz co chwilę zdanie
- Chyba sam nie wierzysz w siebie – odbieram sprzeczne sygnały
- Nie przeprosiłeś za swoją pomyłkę/błąd
- Faworyzujesz „swoich” ludzi
- Nie potrafisz dotrzymać tajemnicy
- Rozpowszechniasz niesprawdzone informacje



Global Report



Edelman Trust Barometer 2020



20th ANNUAL EDELMAN TRUST BAROMETER

Methodology



Online survey in 28 markets

34,000+ respondents total

All fieldwork was conducted between
October 19 and November 18, 2019

28-market global data margin of error: General population +/- 0.6% (N=32,200), informed public +/- 1.2% (N=6,200), mass population +/- 0.6% (26,000+), half-sample global general online population +/- 0.8% (N=16,100).

Market-specific data margin of error: General population +/- 2.9% (N=1,150), informed public +/- 6.9% (N = min 200, varies by market), China and U.S. +/- 4.4% (N=500), mass population +/- 3.0% to 3.6% (N =min 736, varies by market).

Gen Z MOE: 28-market = +/- 1.5% (N=4,310)

Market-specific = +/- 5.3 to 10.5% (N=min 88, varies by market).

General Online Population

1,150
respondents
per market

Ages
18+

All slides show general
online population data
unless otherwise noted



2020 Gen Z oversample

250 respondents age 18-24 per market



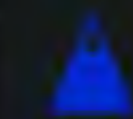
Informed Public

500 respondents in U.S. and China;
200 in all other markets

Represents **17%** of total global population

Must meet 4 criteria

- ▶ Ages **25-64**
- ▶ College-educated
- ▶ In top **25%** of household income per age group in each market
- ▶ Report significant media consumption and engagement in public policy and business news



Mass Population

All population not
including informed public

Represents **83%** of total
global population

TRUST INEQUALITY SETS NEW RECORDS

Trust Index

Mass population 14 points less trusting

23 markets with double-digit trust gaps

2020 Edelman Trust Barometer. The Trust Index is the average percent trust in NGOs, business, government and media. TRU_INS. Below is a list of institutions. For each one, please indicate how much you trust that institution to do what is right. 9-point scale; top 4 box, trust. Informed public and mass population, 28-mkt avg.

△ 2020
Informed public

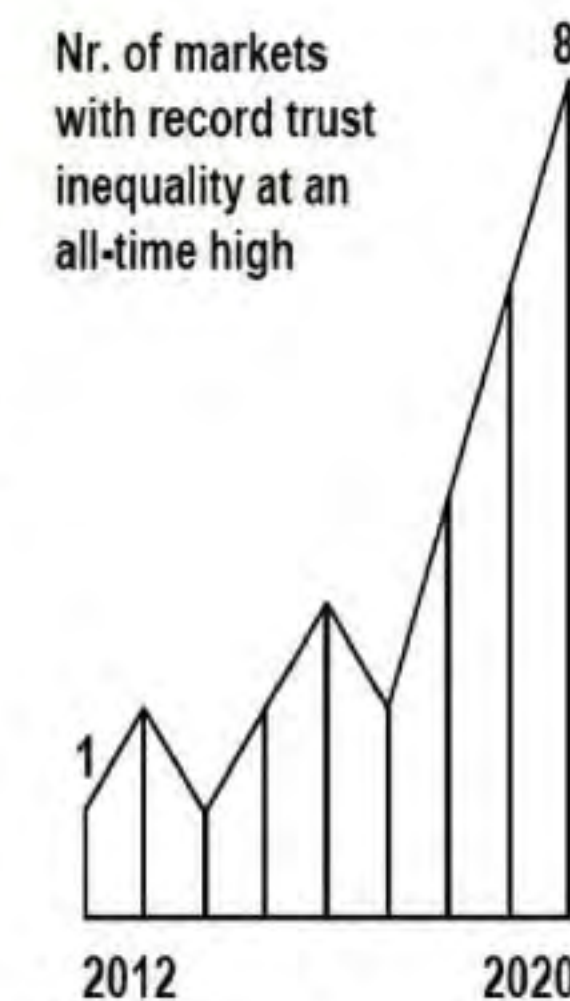
65	Global 28
90	China
87	India
82	Indonesia
80	Saudi Arabia
78	Thailand
75	UAE
71	Mexico
71	Singapore
68	Australia
68	Malaysia
67	Canada
67	The Netherlands
64	Germany
64	Italy
63	France
62	Colombia
60	Argentina
60	Brazil
60	Ireland
59	Spain
58	Kenya
57	U.K.
54	Hong Kong
53	Japan
53	U.S.
50	S. Korea
49	S. Africa
41	Russia

△ 2020
Mass population | Trust gap

51	Global 28	14
77	China	13
74	India	13
70	Indonesia	12
64	UAE	11
62	Thailand	16
60	Singapore	11
59	Saudi Arabia	21
58	Malaysia	10
58	Mexico	13
57	The Netherlands	10
56	Kenya	2
52	Colombia	10
51	Canada	16
49	Brazil	11
49	Hong Kong	5
49	S. Korea	1
48	Argentina	12
48	Italy	16
45	Australia	23
45	U.S.	8
44	Germany	20
44	S. Africa	5
43	Ireland	17
42	France	21
42	Japan	11
42	Spain	17
39	U.K.	18
27	Russia	14

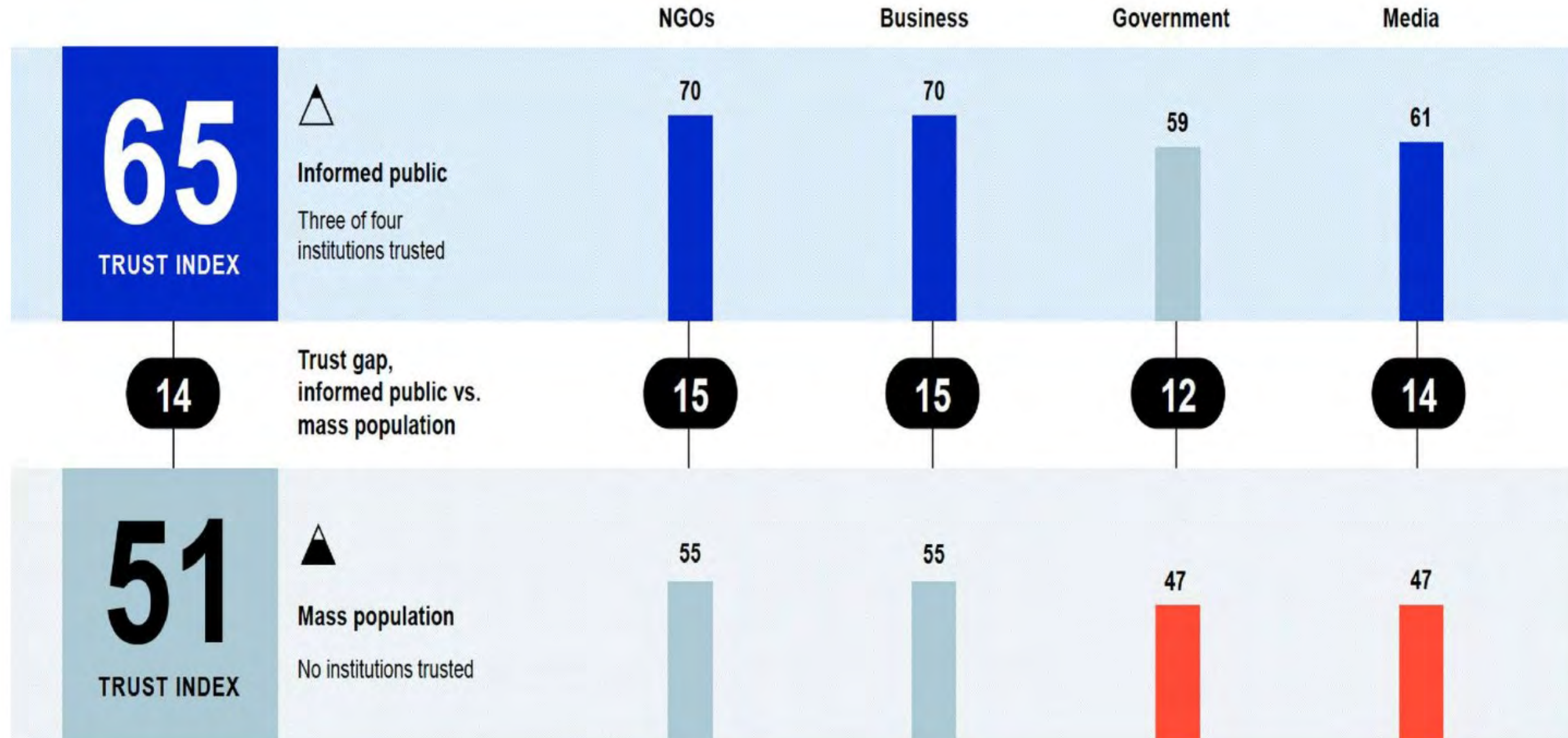
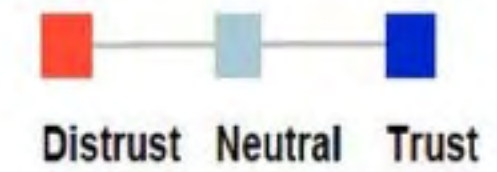
■ Distrust (1-49)
■ Neutral (50-59)
■ Trust (60-100)

Record trust inequality



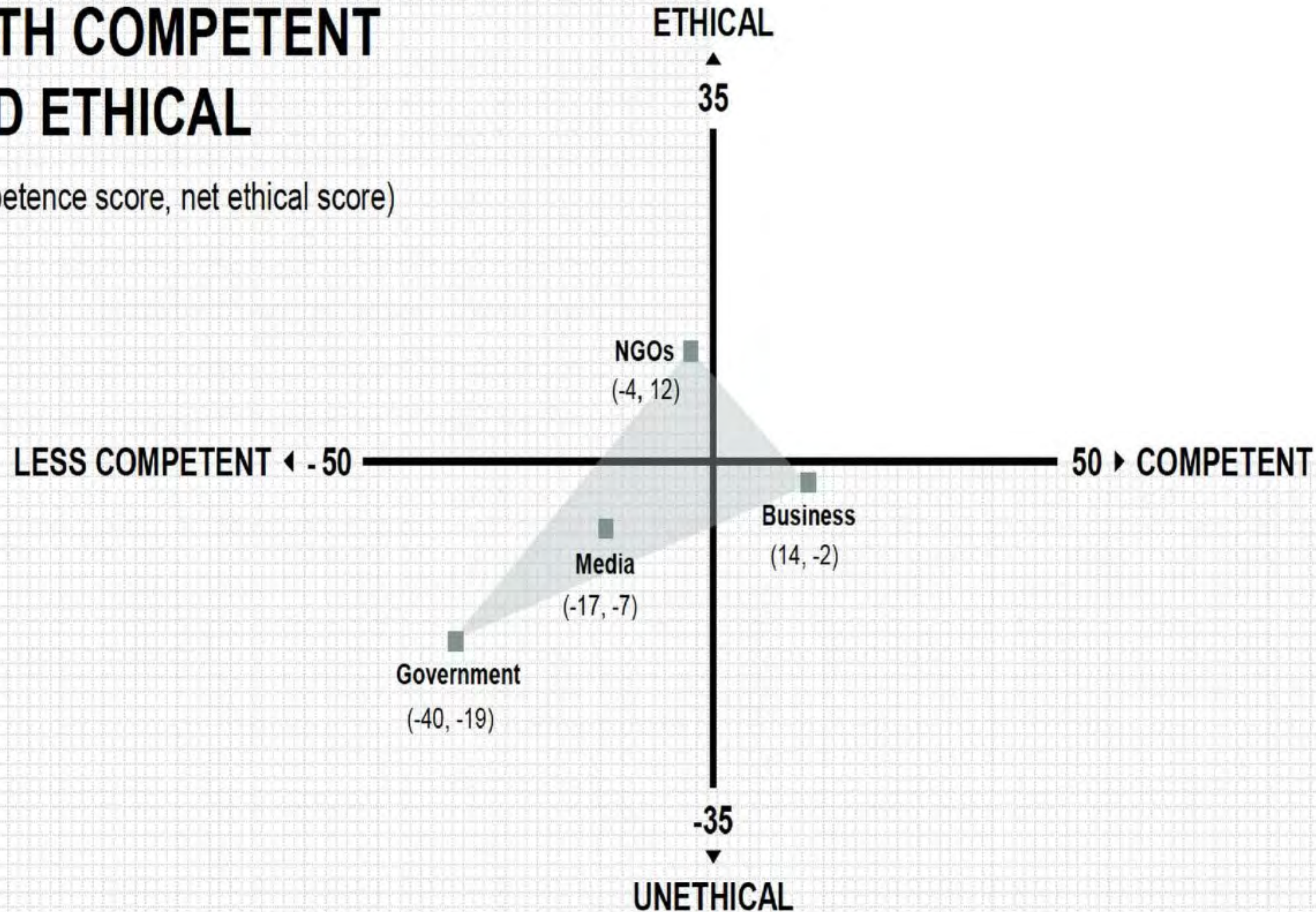
TWO DIFFERENT TRUST REALITIES

Percent trust



NO INSTITUTION SEEN AS BOTH COMPETENT AND ETHICAL

(Competence score, net ethical score)



2020 Edelman Trust Barometer. The ethical scores are averages of nets based on [INSTITUTION]_PER_DIM r1-r4. Question asked of half of the sample. The competence score is a net based on TRU_3D_[INSTITUTION] r1. Depending on the question it was either asked of the full or half the sample. General population, 25-mkt avg. Data not collected in China, Russia and Thailand. For full details regarding how this data was calculated and plotted, please see the Technical Appendix.

ETHICAL DRIVERS 3X MORE IMPORTANT TO COMPANY TRUST THAN COMPETENCE

Percent of predictable variance in trust explained by each dimension

Competence

24%



Ethics

76%

Washington, August 2019

The Business Roundtable redefines the purpose of a corporation



Biarritz, August 2019

Business for Inclusive Growth (B4IG) coalition forms to address inequality and diversity



New York, September 2019

Coalition of business, civil society and UN leaders pledge to set climate targets to 1.5°C



New York, January 2020

BlackRock shifts investment strategy to focus on sustainability

WORRY ABOUT QUALITY INFORMATION

Percent who agree



The media I use are **contaminated**
with **untrustworthy** information



57%

I worry about false information or **fake**
news being used as a weapon



76%



Change,
2018 to 2020

WORRY ABOUT THE FUTURE OF WORK

Percent of employees who worry about job loss due to each issue



I worry about **losing my job**
due to one or more of these causes

⊥

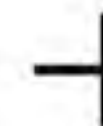
83%



CEOS MUST LEAD

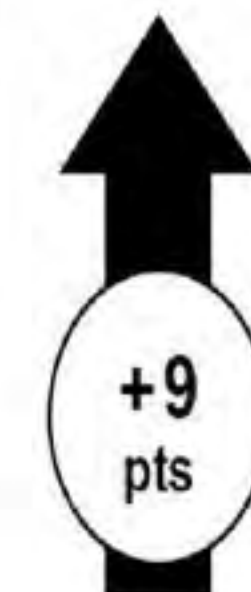
Percent who agree

It is important that **my employer's CEO speak out** on one or more of these issues



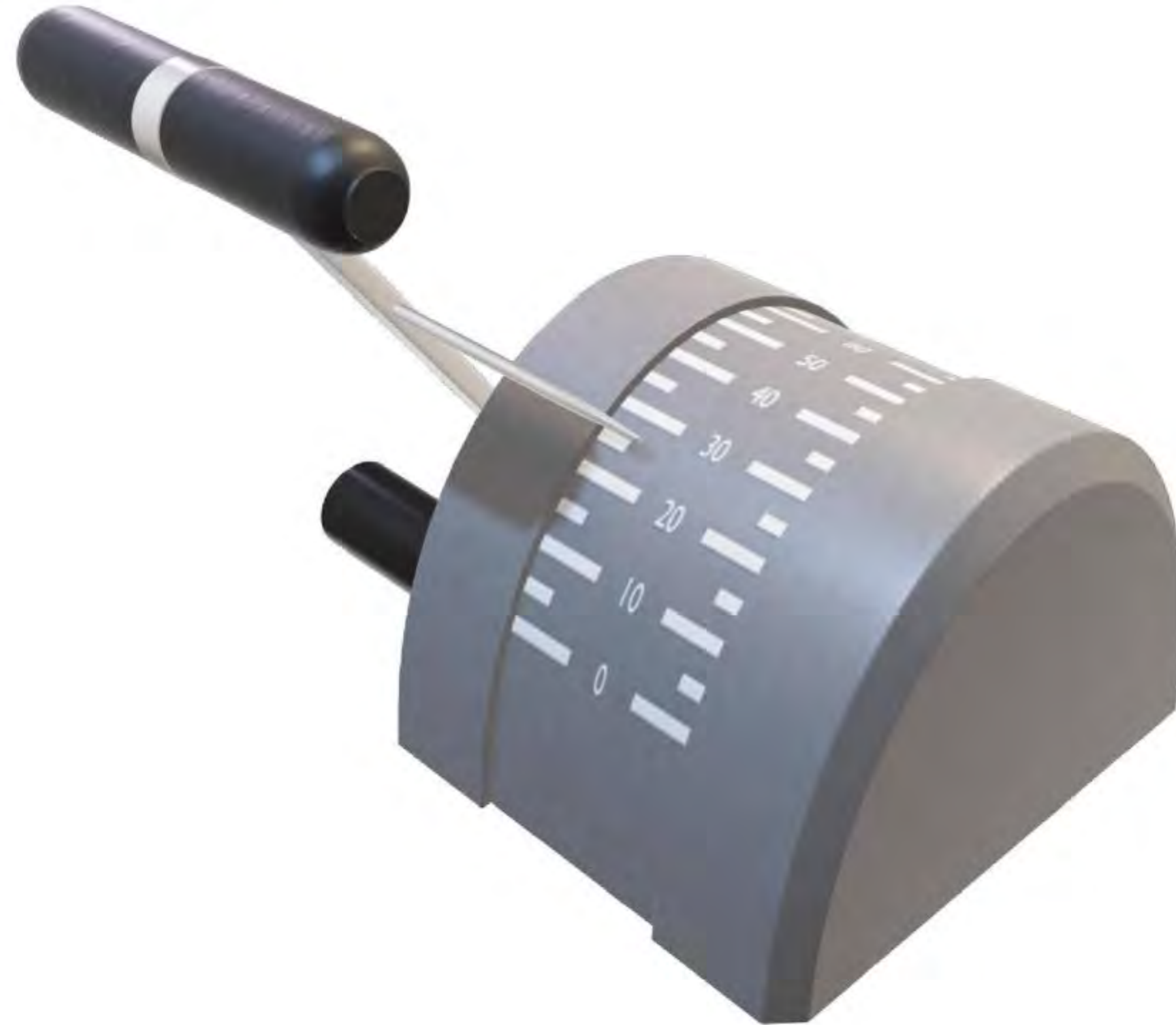
Training for jobs of the future	84
Automation's impact on jobs	81
Ethical use of tech	81
Income inequality	78
Diversity	77
Climate change	73
Immigration	62

CEOs should take the lead on change rather than waiting for government to impose it

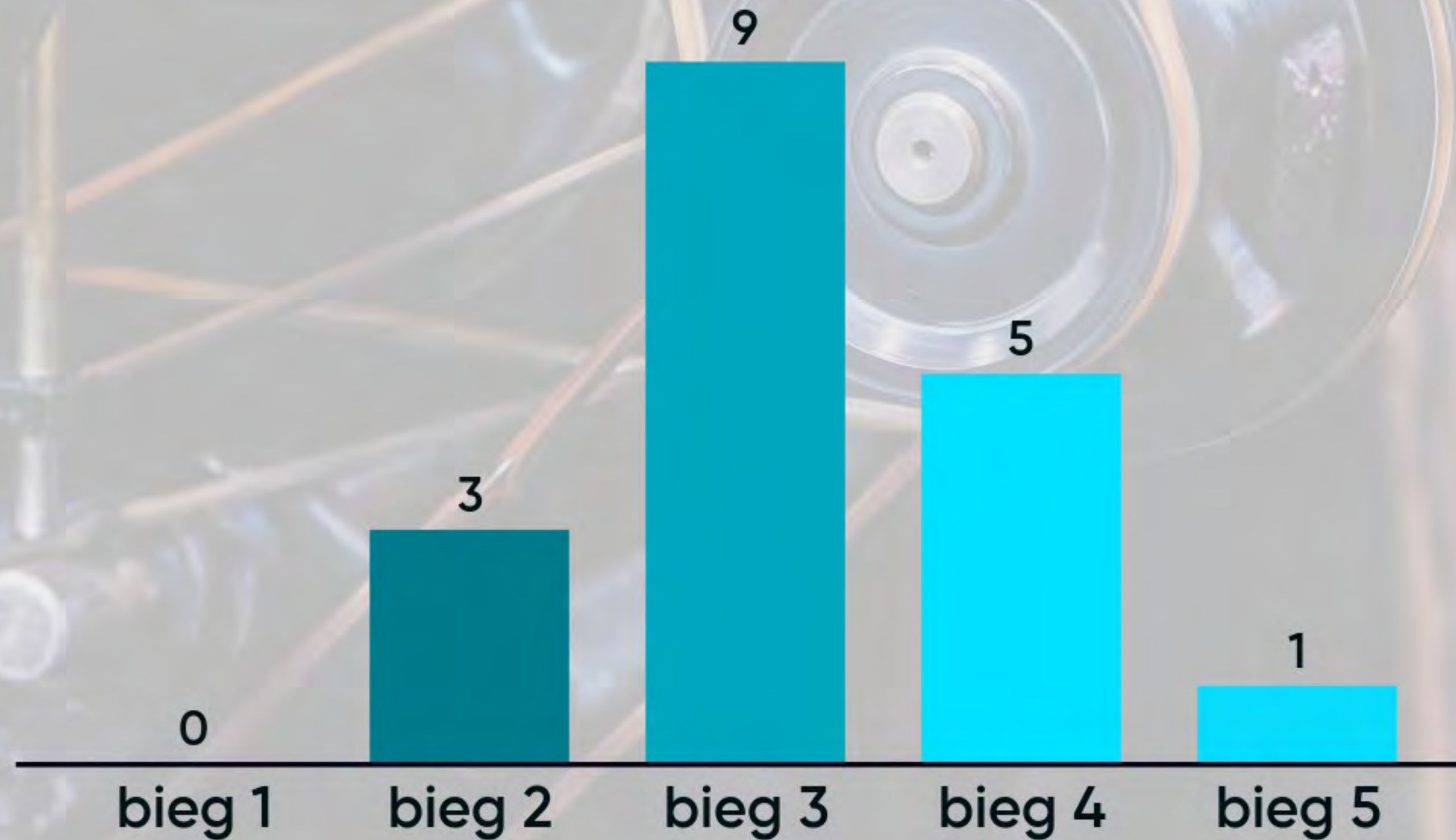


Change,
2018 to 2020

Po co nam zaufanie w biznesie?



ZAANGAŻOWANIE I EFEKTYWNOŚĆ - KTÓREGO "BIEGU" W PRACY UŻYWAJĄ OBECNIE MOI LUDZIE?



ZAUFANIE W BIZNESIE - MÓJ OBECNY ZASTĘPCA. OD ŚRODY JESTEM POZA FIRMĄ...

0%

wykonuję kilka razy dziennie kontrolne telefony jak
im idzie

11%

wykonuję 1 kontrolny telefon w ciągu dnia

37%

zadzwoił - zareagowałem - pomogłem

53%

jak zadzwoni to tylko w przypadku "pożaru"

KOMU UFAM NAJBARDZIEJ?



najbliższym przyjacielowi
sobie
nikomu żonie
księgowej intuicji rodzinie
najbliższej rodzinie
niestety sobie

Trójkąt zaufania



Trójkąt zaufania



Autentyczność

Doświadczam prawdziwego
Ciebie.



Trójkąt zaufania



Autentyczność

Doświadczam prawdziwego
Ciebie.

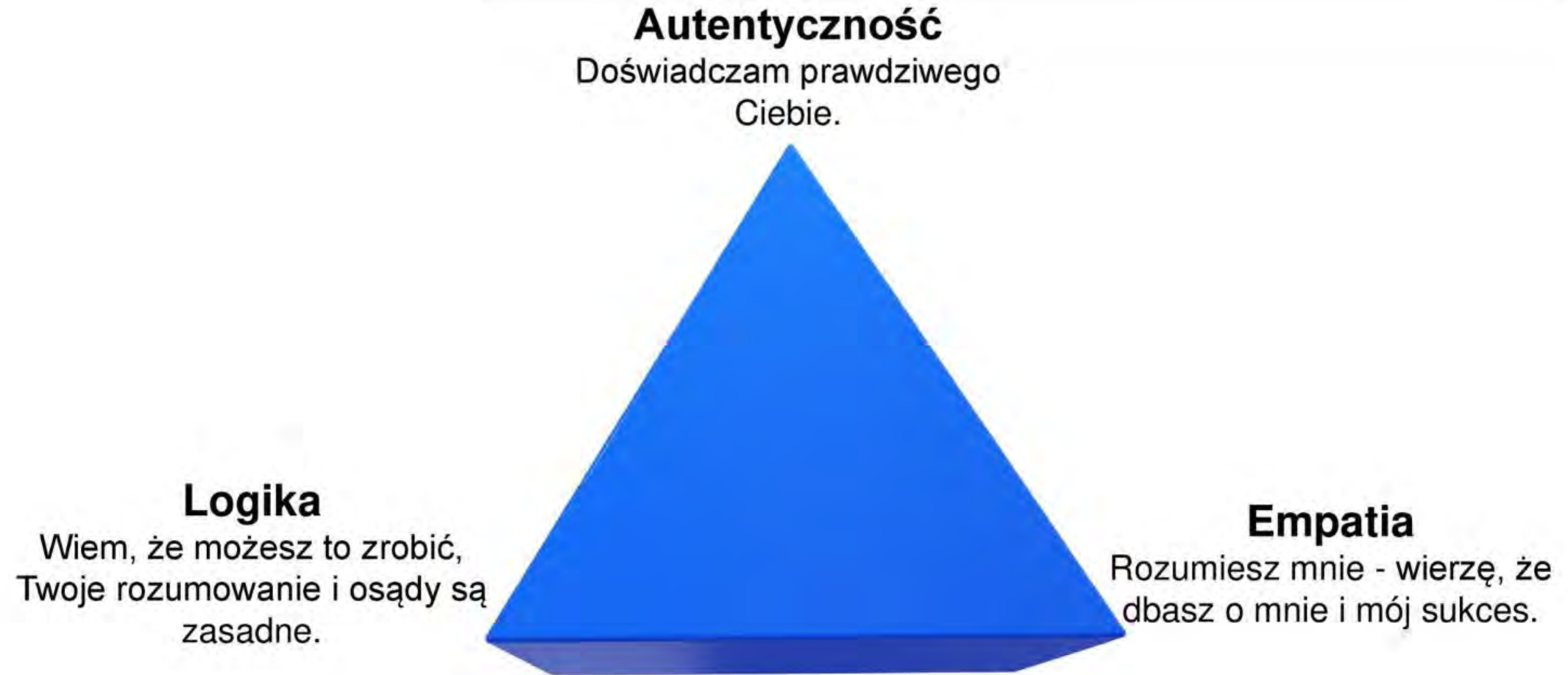


Empatia

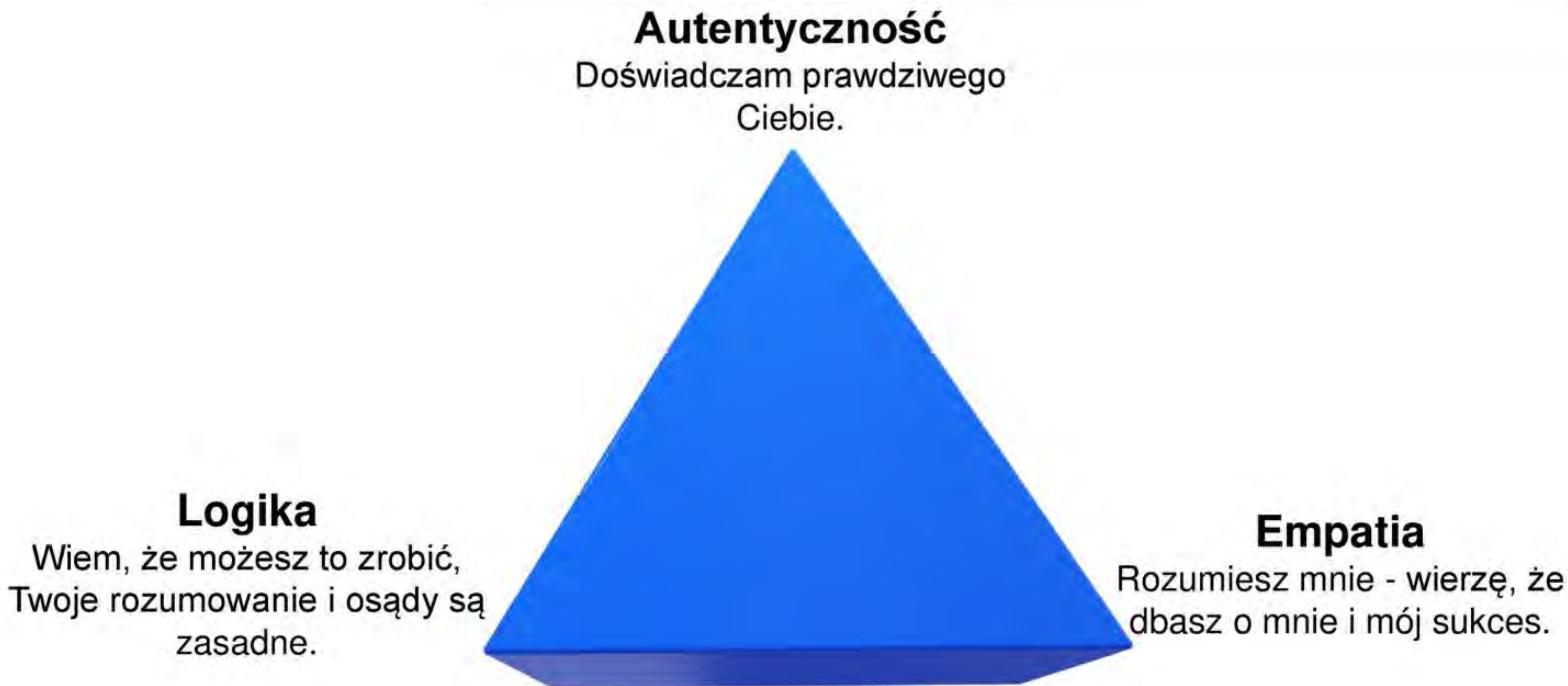
Rozumiesz mnie - wierzę, że
dbasz o mnie i mój sukces.



Trójkąt zaufania



Trójkąt zaufania



Czy wiesz który „róg” jest dla Ciebie najtrudniejszy, jako Lidera?



Mój "róg" ... 😊



Zidentyfikuj go;

- Kiedy wg Ciebie nie byłeś tak godny zaufania , jak chciałbyś być?



Mój "róg" ... 😊



Zidentyfikuj go;

- Kiedy wg Ciebie nie byłeś tak godny zaufania , jak chciałbyś być?
- Feedback – czy masz kogoś faktycznie zaufanego?



Mój "róg" ... 😊



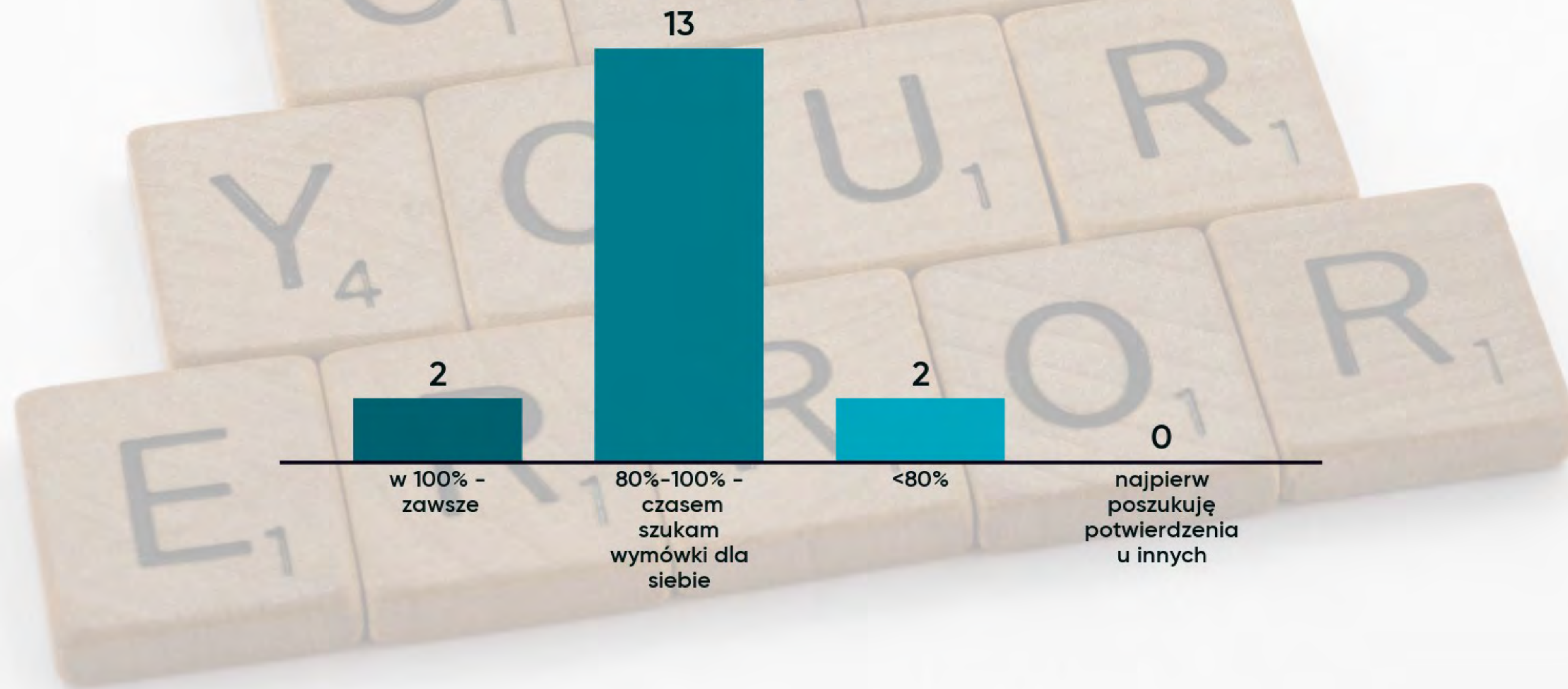
Zidentyfikuj go;

- Kiedy wg Ciebie nie byłeś tak godny zaufania , jak chciałbyś być?
- Feedback – czy masz kogoś faktycznie zaufanego?

Prawdziwy leadership zaczyna nie wtedy kiedy inni Tobie wierzą,
ale wtedy kiedy Ty zaczynasz wierzyć w siebie...



JAK BARDZO JESTEM SZCZERY ZE ..SOBĄ



**W JAKICH WARUNKACH
NAJBARDZIEJ UFAM ...SOBIE...**



Empatia



Empatia



O kogo dbam bardziej (w oczach innych)?



Empatia



O kogo dbam bardziej (w oczach innych)?

Czy bycie analitycznym i chcącym się rozwijać pomaga?



Empatia



O kogo dbam bardziej (w oczach innych)?

Czy bycie analitycznym i chcącym się rozwijać pomaga?

Czy mam czas na to aby „usłyszeć” innych?



Empatia



O kogo dbam bardziej (w oczach innych)?

Czy bycie analitycznym i chcącym się rozwijać pomaga?

Czy mam czas na to aby „usłyszeć” innych?

Otoczenie technologiczne – wymagająca rola w XXI w



Logika



Logika



Skąd czerpiemy dane – bez nich mamy tylko opinie...



Logika



Skąd czerpiemy dane – bez nich mamy tylko opinie...

Nie musimy znać wszystkich odpowiedzi – inni mogą pomóc.



Logika



Skąd czerpiemy dane – bez nich mamy tylko opinie...

Nie musimy znać wszystkich odpowiedzi – inni mogą pomóc.

Konsekwencja – co nam robi...



Logika



Skąd czerpiemy dane – bez nich mamy tylko opinie...

Nie musimy znać wszystkich odpowiedzi – inni mogą pomóc.

Konsekwencja – co nam robi...

Dlaczego czasem nas nie rozumieją i nie „podnoszą ręki”?



Autentyczność



Autentyczność



Kiedy to jesteś faktycznie TY?



Autentyczność



Kiedy to jesteś faktycznie TY?

Czy inny jesteś w domu a inny w pracy?



Autentyczność



Kiedy to jesteś faktycznie TY?

Czy inny jesteś w domu a inny w pracy?

Jak dbasz o bycie sobą ludzi, szczególnie tych różnych
– czy dajesz im przestrzeń?



Autentyczność



Kiedy to jesteś faktycznie TY?

Czy inny jesteś w domu a inny w pracy?

Jak dbasz o bycie sobą ludzi, szczególnie tych różnych
– czy dajesz im przestrzeń?

Masz ludzi nieśmiałych ale z super pomysłami?



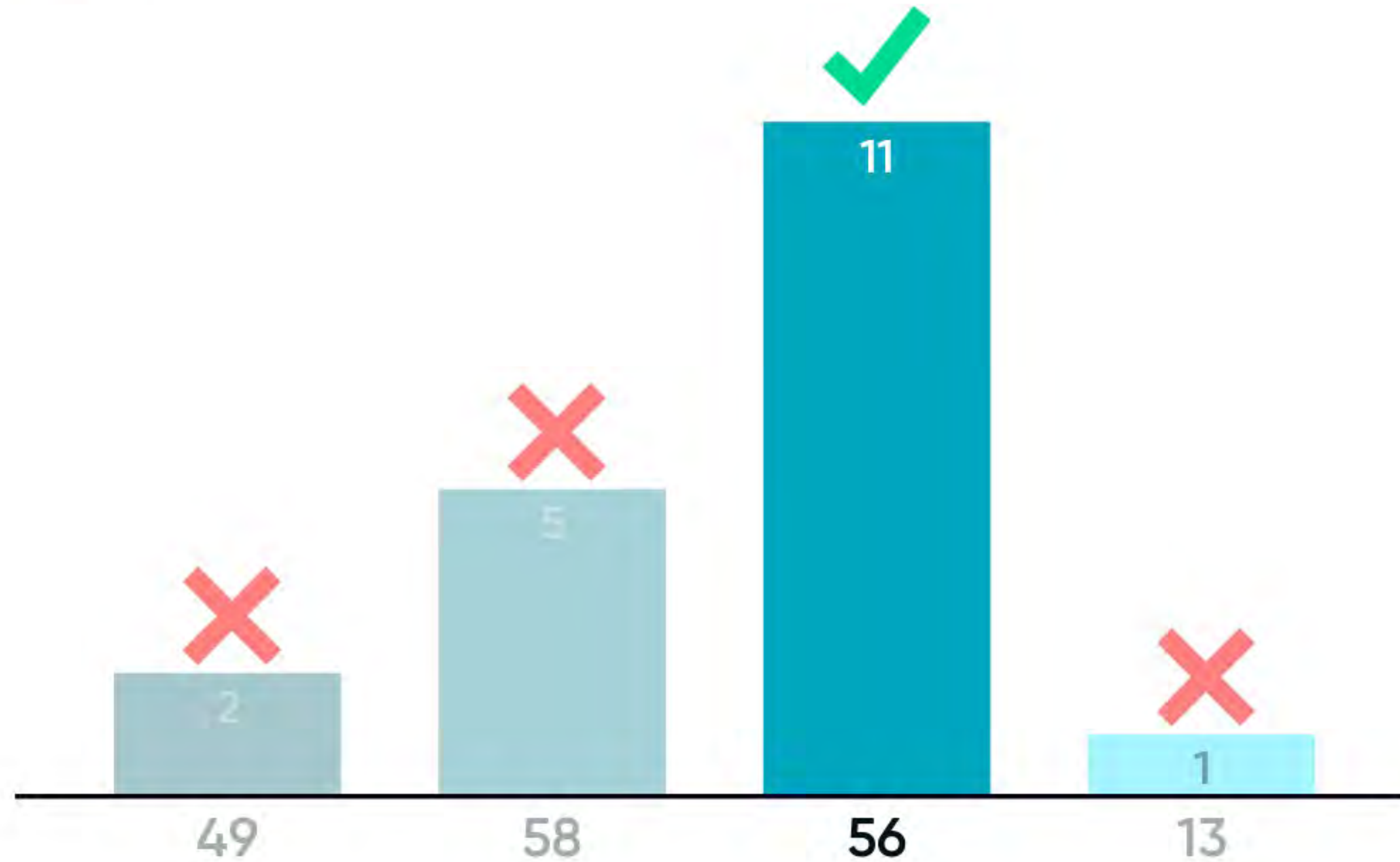


QUIZ :)

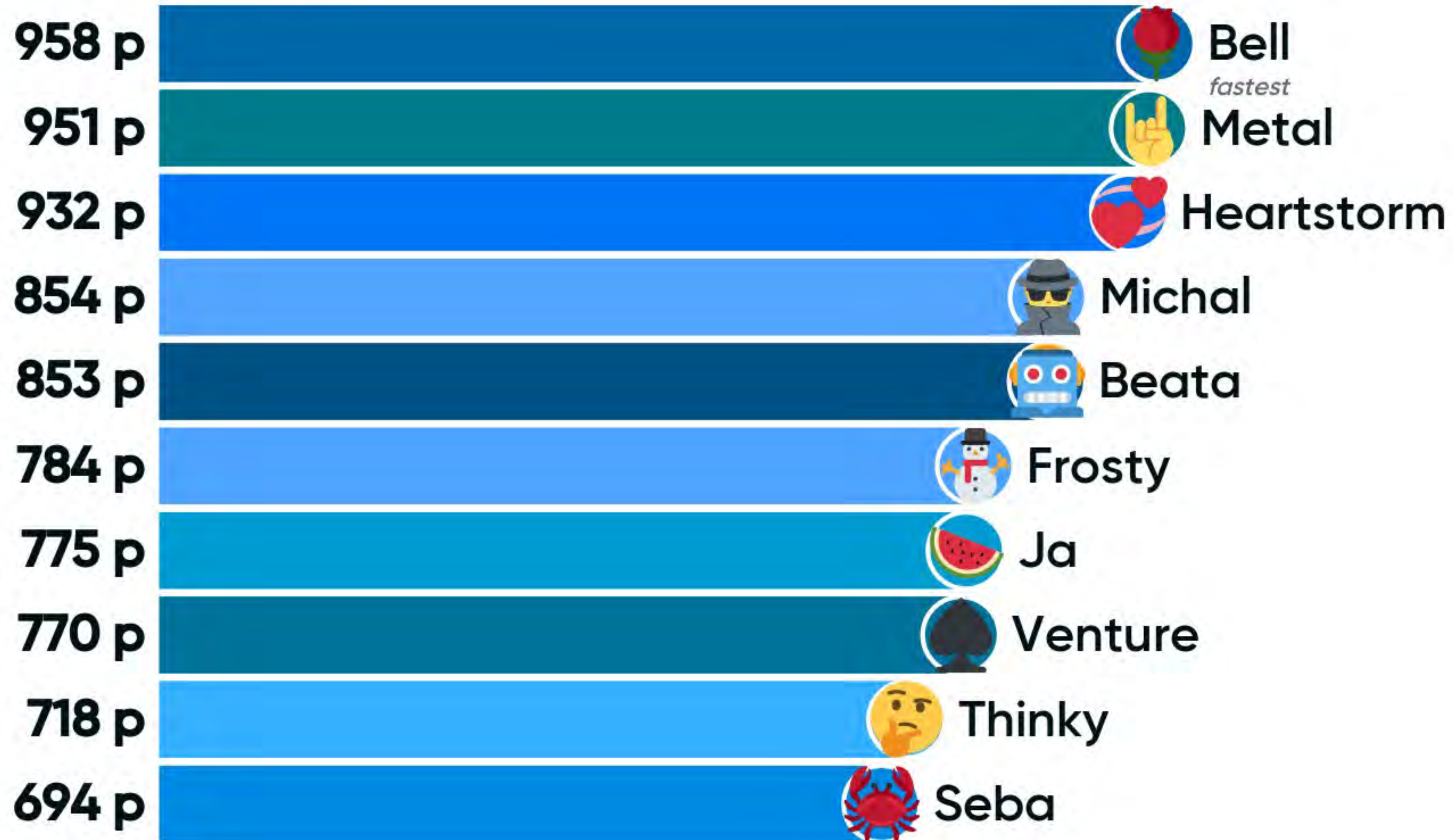


PODAJ WYNIK DZIAŁANIA

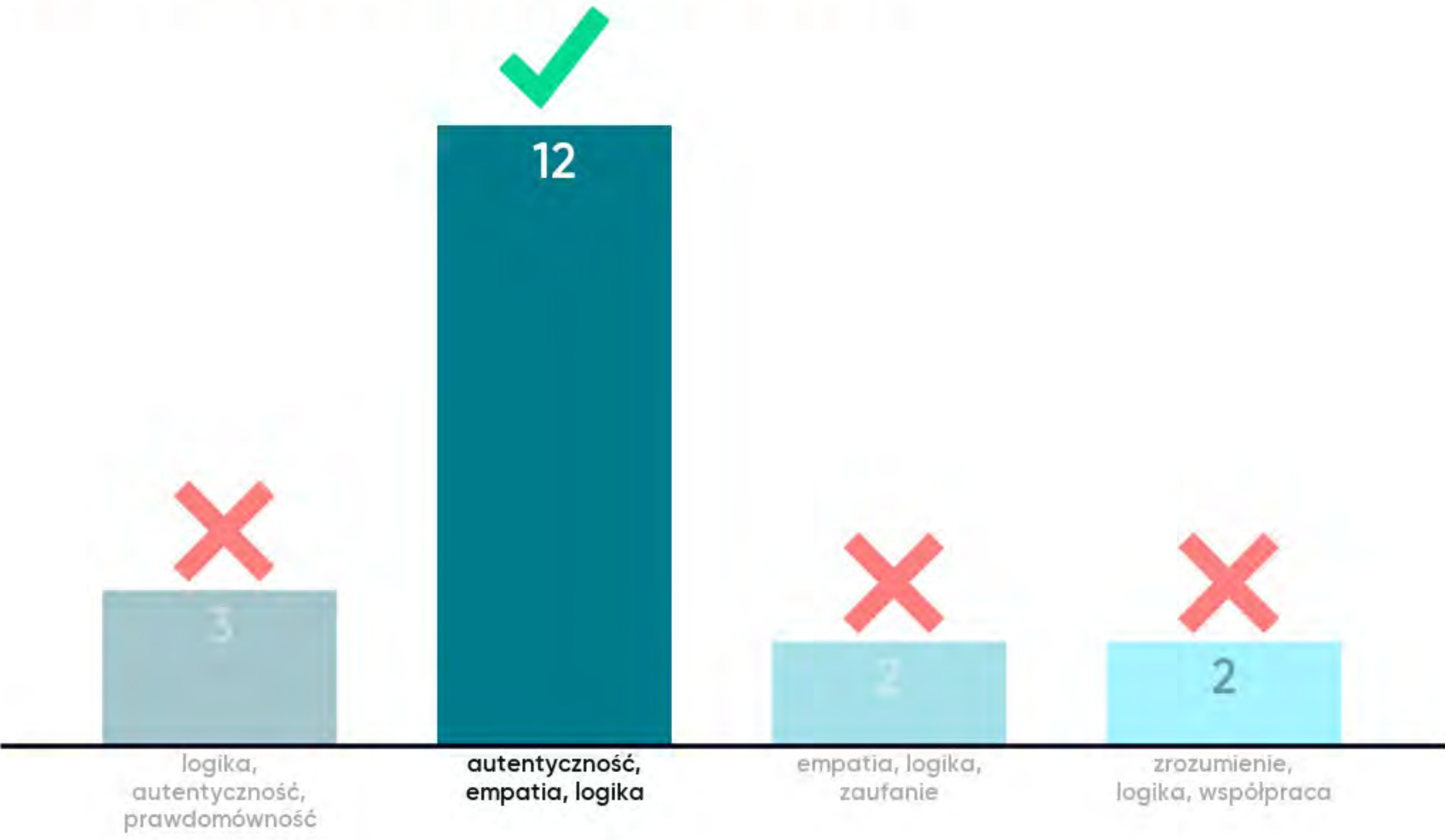
$2 \times 2 \times 2 \times 7 =$



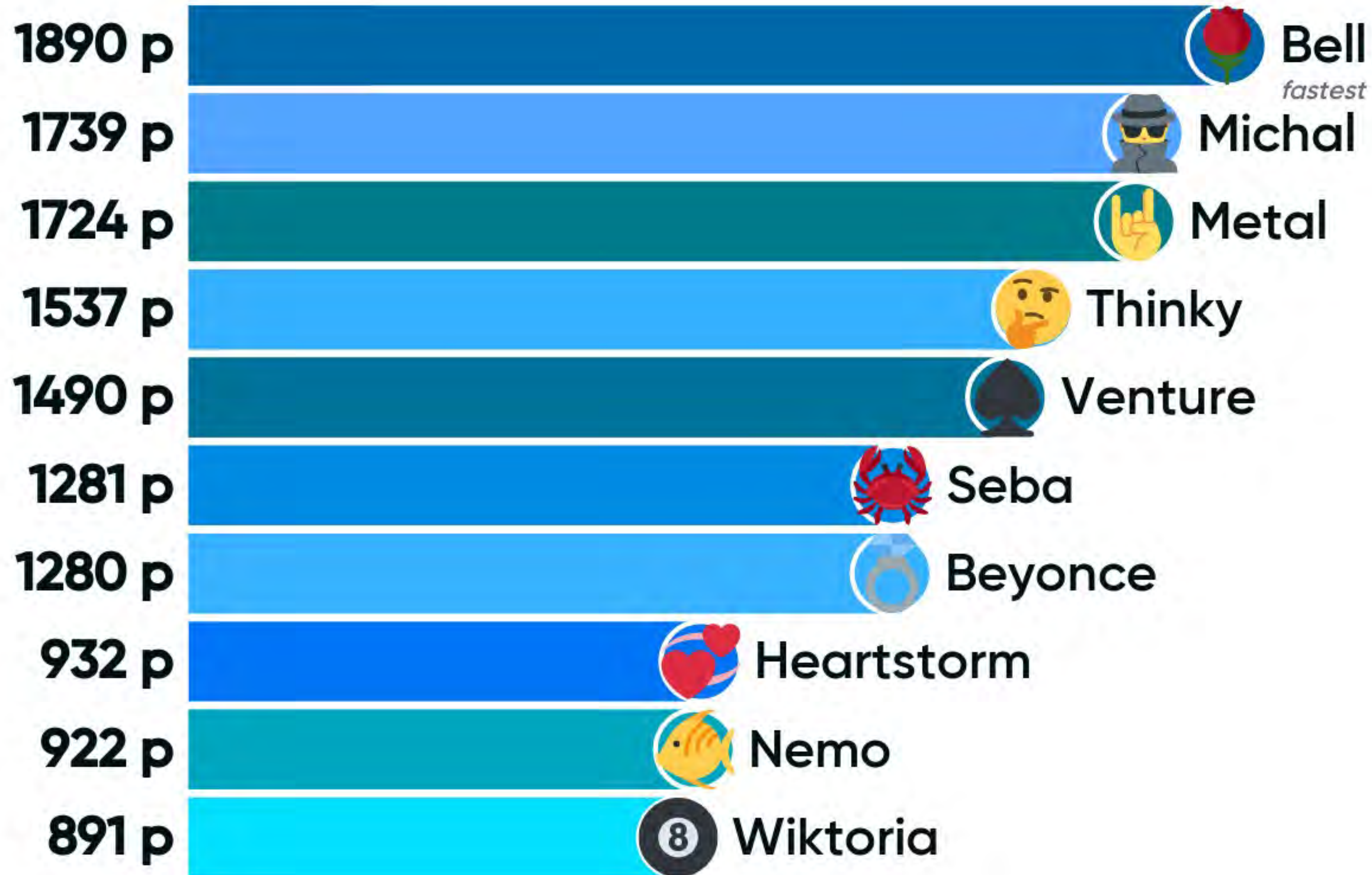
WYNIK 1/4



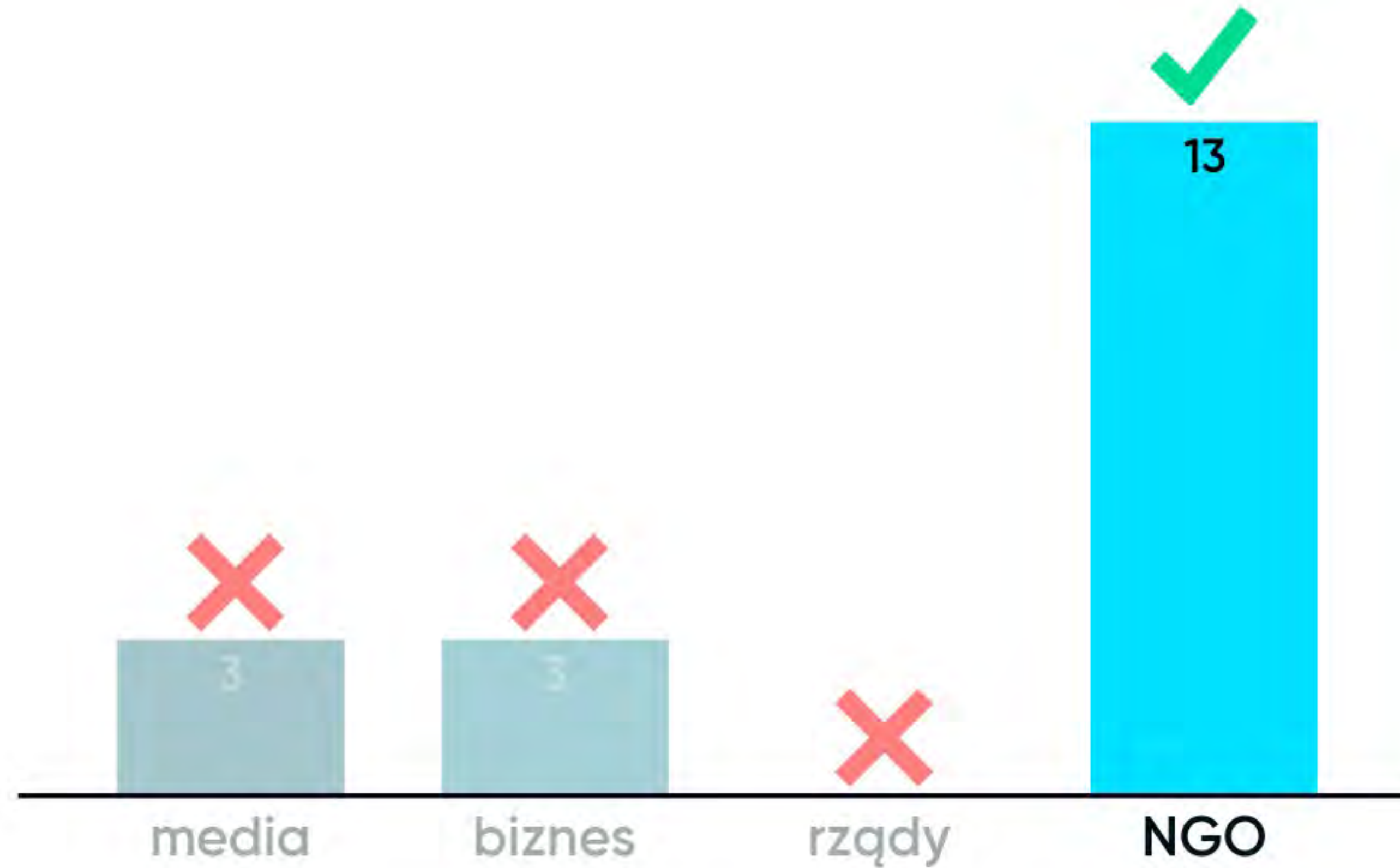
PODAJ GŁÓWNE KOMPONENTY W TRÓJKĄCIE ZAUFANIA



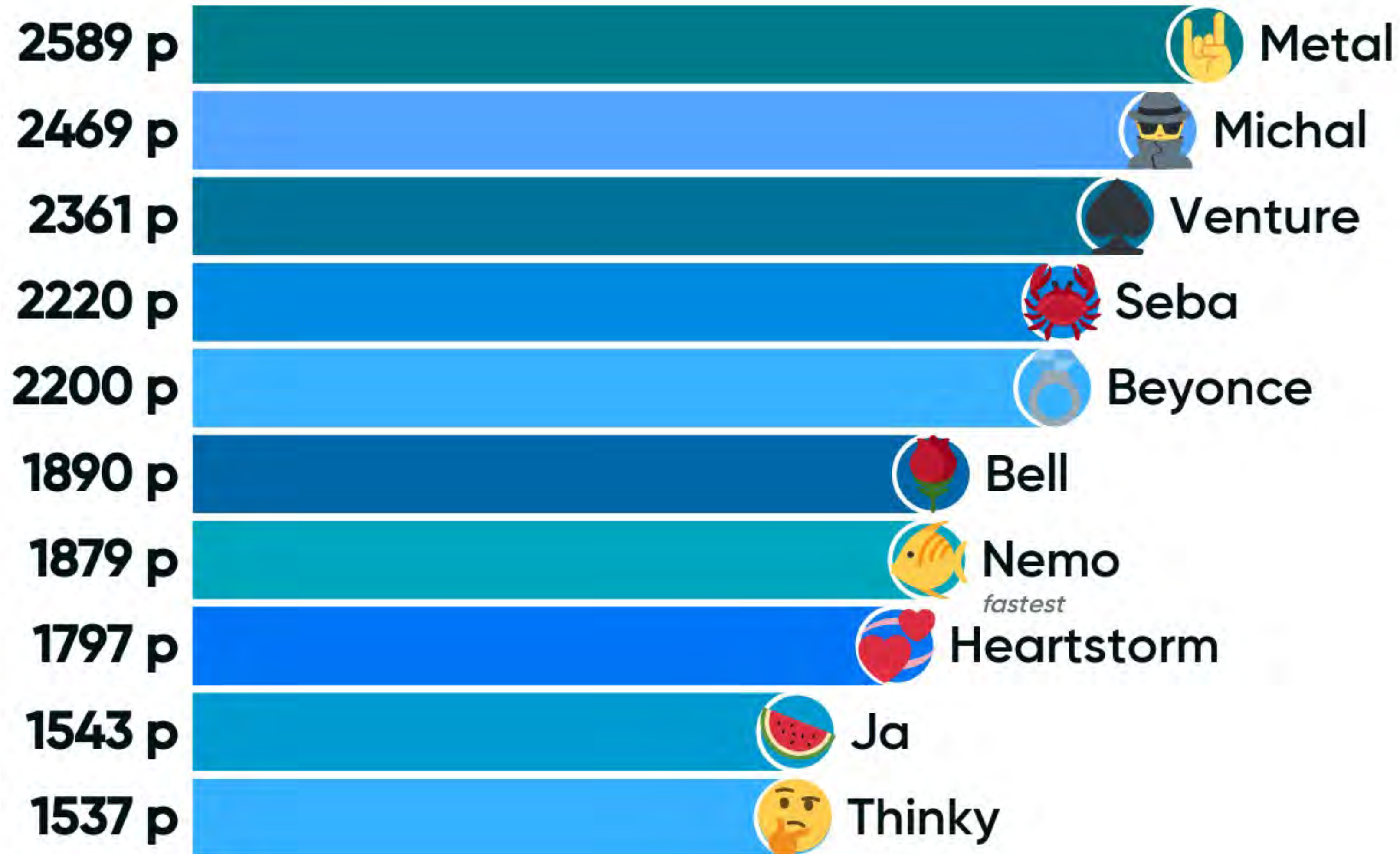
WYNIK 2/4



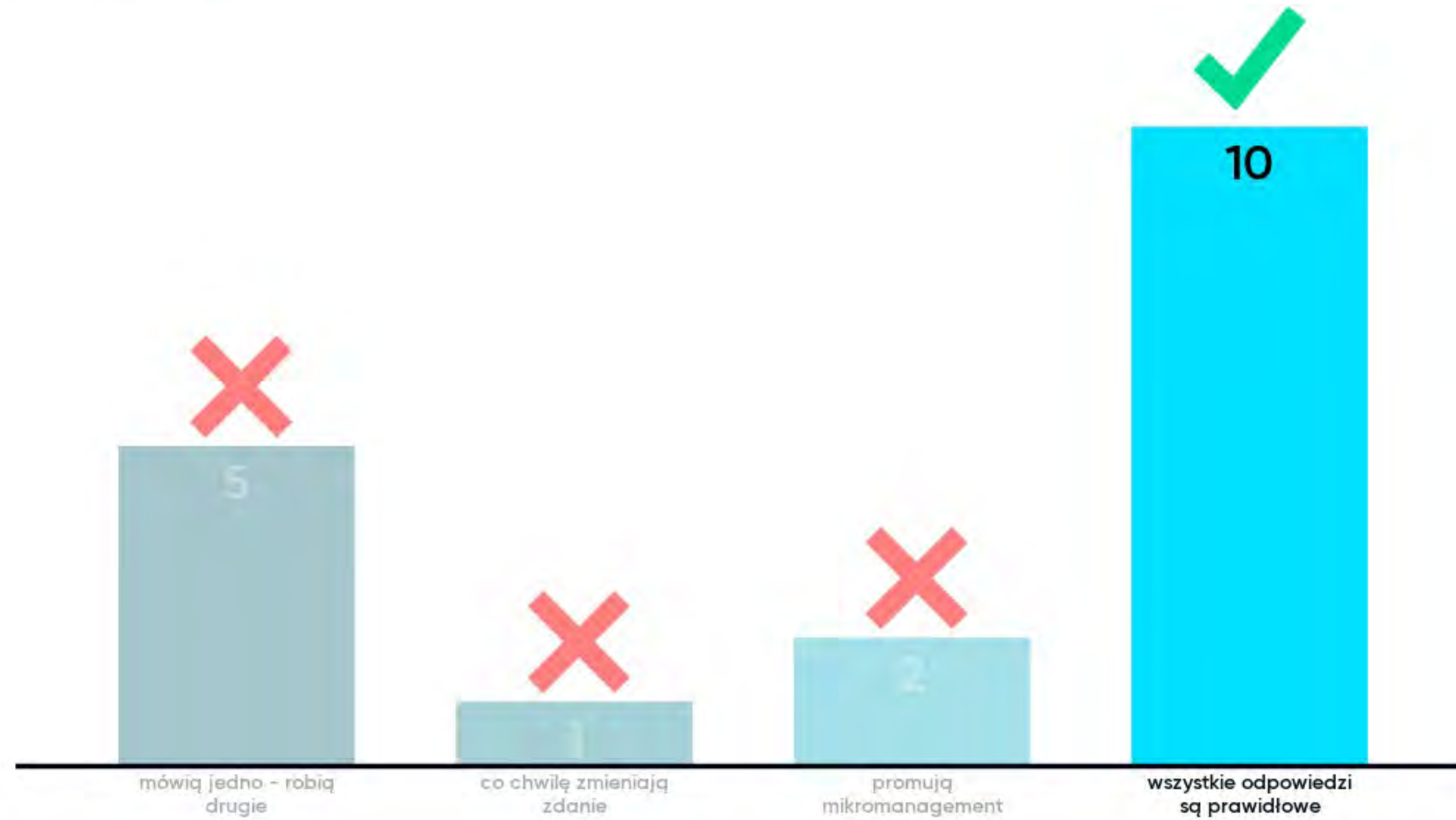
GLOBALNIE -ORGANIZACJE GODNE NAJWYŻSZEGO ZAUFANIA W ZWIĄZKU Z ICH ETYCZNYM DZIAŁANIEM TO:



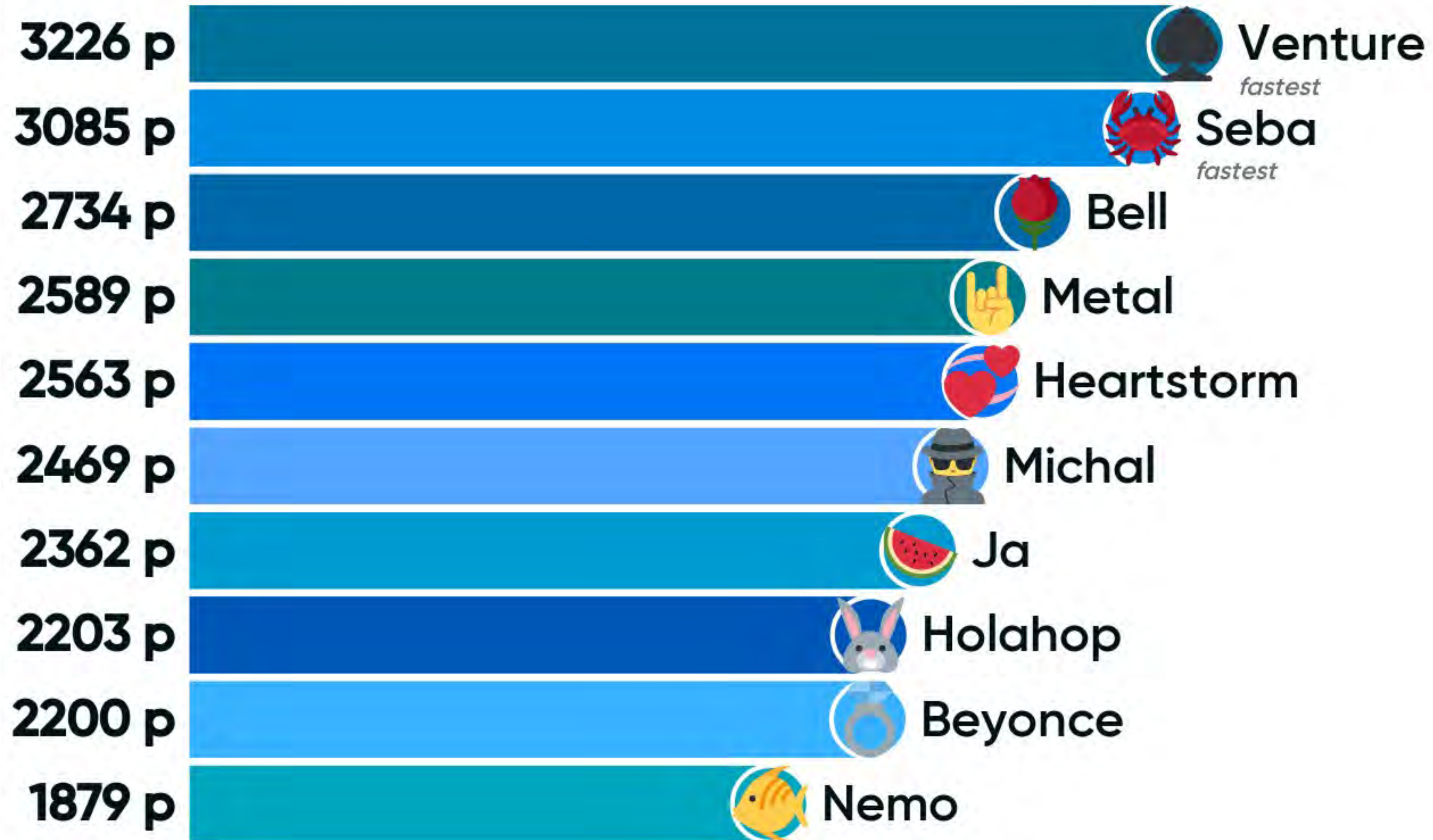
WYNIK 3/4



LUDZIE NIE UFAJĄ SZEFOM PONIEWAŻ;



WYNIK 4/4







DEMOTYWATORY.PL

Zaufaj mi

a ja obiecuję, że pomogę ci podnieść głowę

DZIĘKUJĘ ZA UWAGĘ

krzysztof@praxeo.pl

2



6



Reminiscencje

Szanowni Państwo,

Było mi bardzo miło kolejny raz spotkać się z Państwem tym razem w bardziej interaktywnej formie. Wyniki przesłane w załączeniu zdają się opisywać obecną oczywiście uśrednioną rzeczywistość w Państwa organizacjach - którą pozwoliłem sobie w skrócie podsumować;

- poziom zaufania do osób, które spotkałem na konferencji średnio od 5,0 do 6,3
- opisywane powody takiego stanu – „za mało interakcji nie znamy się dobrze”
- najszybszy sposób utraty zaufania – „obrazić, ubliżyć, zdradzić, być niespójnym”
- z jaką efektywnością pracują Twoje zespoły- średnie wyniki zbliżone do 60%
- proces delegacji – 53% z Państwa potwierdziło efektywność procesu w firmie

Uważam, iż obecna rzeczywistość post- covid stawia przed osobami zarządzającymi firmami szczególne wyzwania. Dlatego też, odnosząc się do wyników powyżej – jeśli chcielibyście Państwo pomyśleć o ich ewentualnej zmianie w przestrzeni swojej organizacji – uprzejmie poproszę o sygnał mailowy. Z przyjemnością skontaktuję się z Państwem w tej sprawie.

z poważaniem,

Krzysztof Kalata