



### چه‌طور اعتمادسازی سازمانی به‌وجود آوریم؟

یکی از پژوهشگران می‌گوید: «زمانی که کودکی هفت‌ساله بودم، مادرم من و برادرم را در کلاس شنا ثبت‌نام کرده بود. من موقع شنا کردن، از ترس غرق شدن مرتب دست‌وپا می‌زدم. این ترس همیشه موقع شنا کردن همراهم بود. من این نکته را به‌خوبی می‌دانستم که هر روز که به استخر می‌روم، زندگی‌ام در دست مریبان قرار دارد اما با این حال، هر روز برای شنا کردن به استخر می‌رفتم چون به‌عنوان یک شناگر خردسال یاد گرفته بودم که به مربی خود اعتماد کنم. مربی من آدمی مصمم بود. او همیشه به نگرانی‌ها و ترس من توجه می‌کرد و همواره صادقانه در مواقع گرفتاری به کمکم می‌شتافت و مرا نجات می‌داد و هرگز اجازه نمی‌داد که در استخر غرق شوم.»

اکنون سؤال این است: «آیا کارکنان، مشتریان و مراجعان، به شما به‌عنوان یک مدیر این اعتماد را دارند که نگذاری در دریای مشکلات غرق شوند و به کمک‌شان بشتابید؟» اگر می‌خواهید دیگران به شما اعتماد کنند، توصیه‌های زیر را رعایت کنید:

- **به تعهدها و قول‌های خود پای‌بند باشید:** اگر شک دارید که نمی‌توانید به قول‌تان عمل کنید، هیچ‌گاه قول ندهید. اگر اعتماد از بین رفت، دیگر باز نمی‌گردد.
- **خوب گوش کنید:** افراد به کسانی اعتماد می‌کنند که آنان را درک کنند.
- **رازدار باشید:** اگر می‌خواهید اعتماد را در قلب کسی نابود کنید، اطلاعات محرمانه و اسرار او را فاش کنید.
- **در دسترس باشید:** وقتی مدیران همیشه در دسترس کارکنان باشند، اعتماد شکل می‌گیرد. سازمان‌های موفق و برتر همواره دارای مدیرانی دلسوز و دست‌یافتنی هستند.
- **احترام بگذارید:** افراد مؤدب از طریق توجه به علایق و نیازهای دیگران و ارضای آن‌ها، فضایی توأم با اعتماد به‌وجود می‌آورند.
- **منصف باشید:** مردم و کارکنان دوست دارند با کسانی کار کنند که رفتاری قابل پیش‌بینی داشته باشند و در تصمیم‌گیری و رفتارشان، عدالت را رعایت کنند.
- **مشارکت کنید و همواره به دنبال کمک به دیگران باشید:** همکاری شما در شرایط دشوار، نشان‌دهنده‌ی علاقه‌تان به کمک به دیگران است.
- **بهانه‌تراشی و ملامت نکنید:** اگر خطایی کردید، صادق باشید و آن‌را بپذیرید. از ملامت دیگران خودداری کنید. توجیه، بهانه‌تراشی و سرزنش کردن دیگران، اعتبار شخص را کاهش داده و اعتماد را از بین می‌برد.
- **پاسخ‌گو باشید:** در مورد اعمال‌تان پاسخ‌گو و مسؤولیت‌پذیر باشید. وقتی افراد در قبال اعمال‌شان پاسخ‌گو نباشند، دیگر به آنان اطمینان نمی‌کنند که بتوانند پاسخ‌های روشن و صحیح دریافت کنند. یک سازمان یا فرد به شرطی رشد می‌کند که در قبال اعمال خود پاسخ‌گو باشد.

منبع: [www.presentation-pointers.com](http://www.presentation-pointers.com)

مترجم: سیروس آفایار  
کارشناس ارشد مدیریت منابع انسانی