

## 41. «Создание доверия в организации. Тренажёр»

Описание: Доверие между руководителем и подчиненными способствует эффективной работе коллектива. Такое качество во взаимоотношениях особенно необходимо в тех видах деятельности, где результат зависит от сыгранности команды, например, при запуске нового проекта.

Выполняя задания тренажёра, менеджер осваивает приемы и техники, повышающие уровень доверия к себе, как к руководителю, и организации в целом.

Развиваемые компетенции: Управление изменениями; Решение проблем; Командная работа; Оказание влияния; Общение; Лидерство; Гибкость / адаптивность; Навыки устного общения; Нацеленность на внутренних клиентов; Надежность; Умение убеждать; Инициативность; Развитие подчиненных; Отношение к работе.

Структура тренажёра: Тренажёр состоит из 4 глав, в которые вошли задания, упражнения, диагностические тесты, хрестоматийная литература, а также вопросы для самопроверки.

Рекомендуемое время изучения: 20 часов.

Целевая аудитория: Менеджеры среднего звена.

Авторы тренажёра: Шляхова Ю.А., Вершинский В.А.

### Содержание

#### Глава 1. Доверие как инструмент управления

|                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Практикум</b>   | Доверие – эффективный инструмент управления персоналом<br>Принципы установления доверия<br>Влияние и доверие<br>Доверие и делегирование полномочий<br>Техники повышения доверия в организации                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Хрестоматия</b> | Антон Калабин Доверие – эффективный инструмент управления персоналом<br>Б.З. Мильнер Теория организации: Доверие в организациях<br>Б.З. Мильнер Принципы установления доверия<br>Е.Б. Моргунов Организационное поведение Москва, 2004, Раздел 2. Формирование группового поведения в организации / Тема 9. Влияние, власть, доверие<br>В.В. Травин Памятка руководителю<br>Роберт Б. Шо Анкета доверия<br>Роберт Б. Шо Анкета результативности<br>Роберт Б. Шо Анкета порядочности<br>Роберт Б. Шо Анкета проявления заботы о других людях |
| <b>Тесты</b>       | 8 вопросов для самопроверки                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

#### Глава 2. Границы доверия

|                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Практикум</b>   | Границы доверия<br>Доверие в организации<br>Создание нужного психологического климата в организации<br>Враги доверия                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Хрестоматия</b> | Б.З. Мильнер Принципы установления доверия<br>Б.З. Мильнер Теория организации: Доверие в организациях<br>Г.Н. Сартан Создание нужного психологического климата в организации<br>Андрей Руденко Враги доверия ...<br>Ирина Грязнова Как формировать и развивать атмосферу доверия в организации?<br>Александр Потеряхин Доверие к руководству и профессиональная мотивация персонала<br>Ф. Тённис Общность и общество |
| <b>Тесты</b>       | 8 вопросов для самопроверки                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

#### Глава 3. Приобретение доверия

|                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Практикум</b>   | Утрата доверия<br>Как вернуть утраченное доверие<br>Преодоление недоверия<br>Об аспектах доверия в организации                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Хрестоматия</b> | Шо Роберт Б. Ключи к доверию в организации: Результативность, порядочность, проявление заботы<br>Гэлфорд Р., Драпо Э. Веришь-не веришь<br>Людмила Исковских Работа со сложными рынками: как преодолевать недоверие потребителя<br>Ольга Авраменко Об аспектах доверия в организации<br>Г. Еремичева, Ю. Симпура Недоверие как социальная проблема современной России<br>Даниэль Дэна Четырехшаговый метод улучшения взаимоотношений<br>Даниэль Дэна Чтобы разрешить конфликт, не обязательно решить проблему |
| <b>Тесты</b>       | 8 вопросов для самопроверки                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

#### Глава 4. Рекомендации руководителю

|                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Практикум</b>   | Стратегии завоевания расположения и симпатии<br>Слова, которые мы выбираем<br>Как избегать конфликтогенов<br>Как критиковать                                                                                                                                                                                        |
| <b>Хрестоматия</b> | Стивен Л. Ньюберг Стратегии завоевания расположения и симпатии<br>С.В. Дохолян Средства выразительности деловой речи<br>Ф.А. Кузин Как избегать конфликтогенов<br>Саманта Джоблинг Как критиковать с умом<br>В.П. Шейнов Скрытое управление подчиненными<br>Н.В. Панеев Мастер управления: памятка для руководителя |
| <b>Тесты</b>       | 12 вопросов для самопроверки                                                                                                                                                                                                                                                                                        |