



Durante la pandemia di Corona, si sono create spaccature sempre più profonde – nelle famiglie, tra gli amici e sui posti di lavoro. La fiducia reciproca tra le persone è stata scossa, se a causa della pandemia stessa o perché questa viene usata come occasione per creare divisione, resta ancora da vedere. Ma senza fiducia, i team non possono fornire il massimo rendimento. Ricostruire la fiducia perduta sta diventando un compito urgente in ogni azienda.

L'alternativa alla fiducia è la paura

Tanto per cominciare: la fiducia non è l'unica emozione che è abbastanza forte da generare il massimo rendimento. Anche la paura può farlo, con molto successo, per anni! Per me, questa non era e non è un'alternativa.

Abbiamo bisogno di un'inversione di rotta della fiducia

Al momento, le crepe nella fiducia sono visibili ovunque. Nel periodo del Corona, la società è spaccata. La questione della vaccinazione sta dividendo molte persone. La crisi innesca dinamiche che, piuttosto che con il virus in sé, hanno a che fare con tensioni preesistenti e una sfiducia generale. E soprattutto, la comunicazione faccia a faccia sta passando al digitale. Le maschere e l'home-office rendono più difficile la comunicazione interpersonale. Si è persa la vicinanza. È necessaria un'inversione di tendenza. Raramente è stato così importante investire nella fiducia, metterla al centro. Ma come si può fare?

Cinque passi per aumentare la fiducia

Abbiamo combinato la mia esperienza in numerose inversioni di rotta con le conoscenze di psicologia e neurobiologia dei miei partner. Da questo abbiamo sviluppato una procedura – nel frattempo molto ben testata – che in cinque passi permette di (ri)costruire la fiducia.

Creare vicinanza: io stesso sono fondamentalmente un fan della digitalizzazione e dell'home office. Ma non funziona se è del tutto privo di vicinanza. Le persone comunicano sempre anche con il linguaggio del corpo e questo è spesso più efficace delle parole. Un minimo di vicinanza fisica è necessario per costruire la fiducia. E una volta stabilita la vicinanza, ci deve essere spazio per la personalità, per le storie e le esperienze condivise.

Ascoltare: se volete creare fiducia, non dovete solo parlare e negoziare, ma anche ascoltare. Se si vuol far valere solo il proprio punto di vista, non c'è bisogno di fiducia, ma di obbedienza.

Accettare la diversità e la differenza: ascoltare rende più facile riconoscere le altre prospettive e opinioni. Tuttavia, senza una volontà di base di accettarle, di aprirsi e di partecipare, non si va molto lontano.

Essere un modello: a nessuno piace quando gli altri interferiscono sempre e fanno quelli che sanno tutto meglio. Essere un modello significa soprattutto comportarsi nel modo in cui si vorrebbe essere trattati. Questo vale non solo per il capo, ma per tutti i membri del gruppo.

Creare connessione: la connessione si crea quando si costruisce una relazione positiva con gli altri. Nelle aziende, perché questo accada, il prerequisito più importante sono gli obiettivi comuni. È quasi altrettanto importante riconoscere e valorizzare le prestazioni di tutti i membri del team. La connessione si crea quando i membri del team smettono di controllarsi e di pretendere di saperne di più degli altri.

Spesso basta uno stimolo

Le persone sono esseri sociali. In linea di principio, vorrebbero fidarsi l'uno dell'altro, per raggiungere qualcosa a livello di comunità. Nella mia esperienza, creare stimoli è quindi spesso sufficiente per (ri)avviare il processo di fiducia. Ma poi non bisogna mollare. Praticare, praticare e praticare ancora è la norma.

Mission Team come approccio alla soluzione

Come si possono creare questi stimoli? Trasgredendo alla regola, sto scrivendo in questo post qualcosa su uno dei nostri prodotti. Mission Team (www.mission-team.com) è stato infatti progettato per questo scopo. In questo workshop, team di ogni tipo e livello gerarchico, ricevono un impulso per entrare in un processo di creazione di fiducia reciproca, che culmina con una decisione comune (verso una maggiore interconnessione). Mission Team è stato creato prima del Corona con la convinzione che la fiducia è l'emozione che porta al massimo rendimento. Nel tempo del Corona, questo è più importante che mai.