



LEADERSHIP IMPULS Nr. 9 im Mai 2009 „Gesundes Misstrauen oder kluges Vertrauen?“

Liebe Leserinnen und Leser,

die Finanzkrise und andere aktuelle Ereignisse haben unser Vertrauen in vieles erschüttert, was wir bis dahin für relativ stabil gehalten haben: Wirtschaftswachstum, das Funktionieren der globalen Finanzmärkte, die lauterer Absichten von Management-Teams usw. Der Aufschwung wird stark davon abhängen, wann die einzelnen Partner wieder lernen einander zu vertrauen.

Mich beschäftigt dabei vor allem die Frage, wie man die **richtige Balance zwischen gesundem Misstrauen und klugem Vertrauen** findet.

Wie sieht es denn in der Realität aus?

Kürzlich saß ich in einem mir neuen Café und hörte zufällig, wie am Nebentisch eine erfahrene Führungskraft mit einer jüngeren Führungskraft über ein Projekt sprach, das schief gegangen war. Der Ältere erklärte dem Jüngeren, wie entscheidend es sei, regelmäßig die Ergebnisse der Mitarbeiter nachzukontrollieren, denn schließlich „müssen Sie ja dafür gradestehen, dass die Resultate der Leute stimmen. Da können Sie nicht einfach **vertrauensselig** sein und davon ausgehen, dass schon alles richtig ist. Sie müssen lernen, ein gesundes Misstrauen zu entwickeln und dürfen sich nicht einfach blauäugig auf die Anderen verlassen!“

Als ich zahlen wollte, stellte ich fest, dass ich kein Bargeld bei mir hatte und das Café aber keine Kreditkarten akzeptierte. Ich konnte dem Kellner nur vorschlagen, zum nächsten Geldautomaten zu fahren und dann zurückzukommen. Ich bot ihm meinen Personalausweis als Pfand an. Der Kellner, der mich noch nie zuvor gesehen hatte, entschuldigte sich für die Unannehmlichkeiten, die mir das alles bereitete (!), und sagte, nein, nein, er vertraue mir, ich würde schon wiederkommen, nein, Pfand brauche er nicht. Was für ein riesiger **Vertrauensvorschuss**! Natürlich war ich ganz schnell zurück und habe ihm ein hohes Trinkgeld gegeben. Ich werde dieses Café immer in sehr guter Erinnerung behalten!

Das Beispiel zeigt die ganze Bandbreite von Vertrauen. Jeder schätzt es, wenn einem Vertrauen entgegengebracht wird, und reagiert dann oft mit höherer Loyalität. Aber ist man selbst auch immer bereit, Anderen Vertrauen zu schenken? Und wo ist die Grenze zur blinden Vertrauensseligkeit?

Vertrauen ist eine sehr entscheidende, wenn auch oft **unsichtbare Variable** in vielen Geschäftssituationen.

Stephen M.R. Covey schreibt in seinem neuen Buch „Schnelligkeit durch Vertrauen“:

„Die Fähigkeit, bei Kunden, Geschäftspartnern, Investoren und Mitarbeitern Vertrauen aufzubauen, auszuweiten oder wiederherzustellen, ist die entscheidende Führungskompetenz in der neuen globalen Wirtschaft.“

Wenn Kunden einer Marke oder einem Unternehmen nicht vertrauen, kaufen sie dessen



Produkte nicht. Wenn die Mitarbeiter im Unternehmen dem Management nicht vertrauen (oder umgekehrt), werden interne Prozesse nicht optimal ablaufen.

Hohes Vertrauen dagegen beschleunigt Vorgänge, senkt dadurch Aufwände und Kosten und verschafft Wettbewerbsvorteile. Je positiver die Vertrauensbilanz ist, desto höher die Profitabilität. Kluges Vertrauen findet genau das richtige Maß zwischen Argwohn und Leichtgläubigkeit.

Was denken Sie? **Bringt uns kluges Vertrauen weiter? Haben Sie dafür ein Beispiel?**

Ich freue mich auf Ihre Antwort!

Mit herzlichen Grüßen



Alexandra Altmann
CEO/Geschäftsführerin

FranklinCovey
Leadership Institut GmbH

Deutschland | Schweiz | Österreich

Deutschland:
Bavariafilmplatz 3
D-82031 Grünwald
Telefon: +49 (0)89452148-0
Telefax: +49 (0)89452148-48
Internet: www.franklincovey.de
E-Mail: info@franklincovey.de

Schweiz:
Bogenstrasse 7 – Postfach
CH-9001 St. Gallen
Telefon: +41 (0)71 771933
Telefax: +41 (0)71 771964
Internet: www.franklincovey.ch
E-Mail: info@franklincovey.ch

Österreich:
Parking 10
A-1010 Wien
Telefon: +43 (0)1 3201622
Telefax: +43 (0)1 3201623
Internet: www.franklincovey.at
E-Mail: info@franklincovey.at