

# Drei Erfolgsfaktoren führen zur Vertrauenskultur

Nur wer mit Vertrauen führt, kann erfolgreich sein. Jedoch kaum etwas schwieriger als das. Ich zeige, warum das derart anspruchsvoll ist und wie es dennoch erfolgreich gelingt, die Vertrauenskultur aufzubauen

Warum haben wir Angst, zu vertrauen? Es herrscht mehr denn je Angst: über die Zukunft, das Unternehmen, die Wirtschaft, wegen persönlicher oder familiärer Probleme – Angst überall, wo man hinschaut. Und Angst ist der mächtigste Treiber von uns Menschen. Gegen Angst hilft letztlich nur eines: Vertrauen. Nur haben die Allermeisten verlernt, zu vertrauen. Weil viele verlernt haben, zu glauben. Wer glaubt, der vertraut. Wie sehr glauben Sie an sich? Wie sehr glauben Sie an Ihre Mitarbeitenden und deren guten Absichten, Stärken und ihr Commitment? Wie sehr glauben Sie an die Strategie und das Geschäftsmodell Ihres Unternehmens, wenn Sie fünf Jahre in die Zukunft blicken?

## Die mächtigste aller Wirkungsketten: Glaube – Angst – Selbstbewusstsein – Selbstvertrauen – Vertrauen in andere

Angst ist der mächtigste Treiber – und Vertrauen ist die stärkste Währung, die es gibt. Ohne Vertrauen in sich selbst, echtem Selbstvertrauen, kann man auch anderen kein echtes Vertrauen geben. Hierzu muss man sich erst einmal selbst kennen, das Bewusstsein von sich selbst erlangen, eben echt selbstbewusst sein. Sie wissen es selbst, wie schnell und wie einfach Vertrauen zerstört werden kann. Zu schnell hat man sich Eigenschaften angewöhnt, die fatal sind:

- Nicht richtig hinhören
- Leistung selbstverständlich finden
- Undurchsichtig sein, verschweigen und taktieren
- Feedback und Lob oberflächlich geben
- Fehler verschleiern und nicht offen zugeben
- Wort nicht halten, keine Taten folgen lassen
- Vertrauensbrüche hinnehmen und damit tolerieren

Meine Coachingpraxis zeigt, dass es letztlich drei Erfolgsfaktoren sind, mit denen Führung zu Vertrauen führt:

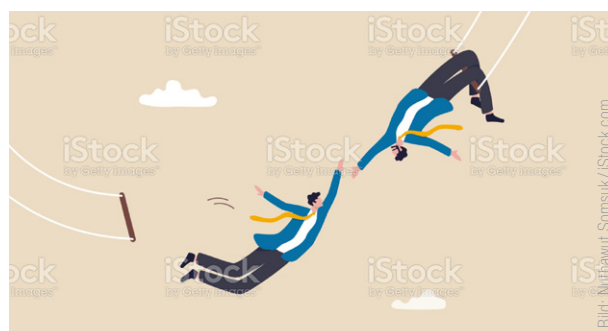
**1. Beziehung aufbauen:** Sie müssen erst einmal grundlegend interessiert sein. Sie müssen sich für Ihren Mitarbeitenden als Menschen interessieren. Interessieren Sie sich für seine Persönlichkeit. Was ihn interessiert, was nicht. Was er besser kann, was weniger. Sie müssen stets aufmerksam und aktiv zuhören. Stellen Sie gezielt Fragen. Treten Sie in einen Dialog mit Ihrem Mitarbeitenden und pflegen Sie diesen. Hören Sie nicht nur halbherzig zu. Hören Sie genau hin und fragen Sie nach, um mehr zu erfahren. Sie müssen echte

Wertschätzung zeigen. Dazu braucht es mehr als ein Lob oder ein Dankeschön. Echte Wertschätzung ist immer sehr persönlich gemeint, sehr konkret und von Herzen. Vielen fällt genau dies seit jeher schwer. Dabei kann das relativ einfach gezielt antrainiert werden, wie die Praxis zeigt.

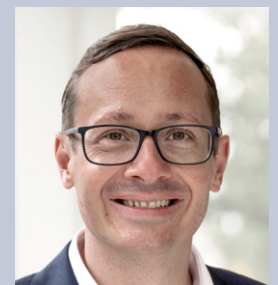
**2. Offenheit leben:** Um echtes Vertrauen zu erlangen, müssen Sie sich öffnen und Rückmeldung geben. Sie erreichen Vertrauen nur, wenn Sie Feedback geben und dies stets konstruktiv. Geben Sie Rückmeldungen immer direkt oder zeitnah. Sprechen Sie nie in Du-Botschaften, sondern konsequent nur in Ich-Botschaften. Denken und Sprechen Sie nicht problemorientiert, sondern lösungsorientiert. Gestehen Sie eigene Fehler ein. Sprechen Sie dies bewusst und deutlich aus. Nur wenn Sie Ihren Mitarbeitenden vorleben, wie offen Sie mit Ihren eigenen Fehlern umgehen, werden sie Ihnen ihr Vertrauen schenken. Mit der gelebten Lernkultur fördern Sie die Vertrauenskultur.

**3. Vorbild sein:** Sie müssen vorleben, was sie erwarten. So ist entscheidend, dass sie Versprechen, Zusagen und Abmachungen stets einhalten. Sie müssen berechenbar werden und bleiben. Nur wer sein Wort hält, ist glaubwürdig und damit vertrauenswürdig. Seien Sie darauf bedacht, das Ihnen geschenkte Vertrauen niemals zu brechen. Damit etablieren Sie die Vertrauenskultur als der gewichtigste Teil einer jeden Unternehmenskultur. Nichts ist erfolgskritischer als Ihr Vertrauen in sich selbst, Ihr Vertrauen in Ihre Mitarbeitenden und das Vertrauen Ihrer Mitarbeitenden in Sie und Ihr Unternehmen.

Wie haben Sie es mit dem Vertrauen in Ihre Mitarbeitenden? Was funktioniert gut? Was Sie Ihre Herausforderungen?



## DER AUTOR



Raphael Ledergerber ist Betriebsökonom FH und hat über 20 Jahre Erfahrung in leitenden Positionen in den Bereichen Strategie, Innovation, Change-Management, Marketing, Verkauf sowie Produkt- und Preismanagement. Unter anderem war er Business-Unit-Leiter beim IT-Distributor Also und baute in dieser Funktion einen neuen Geschäftsbereich für Services auf. Heute ist er Inhaber von Ledergerber & Partner sowie Verwaltungsrat und Beirat verschiedener KMUs und Organisationen. Er unterstützt als Sparringspartner, Projektleiter oder Berater Firmen bei der Entwicklung und Umsetzung von Strategien. Zu seinen Kunden gehören unter anderem IT-Fachhändler, IT-Dienstleister, Systemintegratoren und Softwarehersteller.

[www.ledergerber-partner.ch](http://www.ledergerber-partner.ch)

Raphael Ledergerber schreibt in seiner Serie im «IT-Markt» über betriebswirtschaftliche Themen.

Den Beitrag finden Sie auch online [www.it-markt.ch](http://www.it-markt.ch)