

Masarykova univerzita

Právnická fakulta

Katedra finančního práva a národního hospodářství

„Osobní management“

Důvěra

se zaměřením na vlastní sebedůvěru

Zpracovala: Michaela Lučická, 348105

Datum zadání práce: 13. 3. 2011

Datum odevzdání: 29. 4. 2011

Resumé

Seminární práce se v první části zabývá problematikou důvěry popř. krize důvěry a východisky z této krize. Dále se zabývá rozdílem mezi důvěrou, jakožto funkcí charakteru a kompetentnosti, a důvěryhodností. Popisuje a vysvětluje jednotlivé rozdíly mezi těmito abstraktními pojmy. V návaznosti na to se zaměřuje na sebedůvěru jako první vlnu důvěry dle Coveyho, rozebírá čtyři základní prvky důvěryhodnosti pomocí aplikace do praktického života, čímž docházím v této práci k závěru, že má důvěra a důvěryhodnost je na nízké úrovni.

Klíčová slova

Důvěra

Důvěryhodnost

Sebedůvěra

Krize důvěry

Charakter

Kompetentnost

Integrita

Úmysly

Způsobilost

Výsledky

Obsah

Resumé	1
Klíčová slova	2
Obsah	3
Úvod	4
1 Důvěra, její krize a východiska z ní	5
2 Důvěra versus důvěryhodnost	6
3 Sebedůvěra jako první vlna	7
4 A co já?	7
Závěr	10
Literatura	11

Úvod

Hlavním předmětem této seminární práce je důvěra se zaměřením na sebedůvěru a s tím návazně i důvěryhodnost. Seminární práce se zabývá tímto tématem v souvislosti s krizí důvěry v dnešní společnosti, což osobně považuji za jeden z největších problémů dnešního moderního světa. Dále se zajímá o sebedůvěru, jakožto prvních vlnu dle Coveyho teorie důvěry.

V této seminární práci v úvodu zmíním okrajově krizi důvěry, a jaké má dopady na každého jedince, poté bych ráda popsala, jak se od sebe liší důvěra a důvěryhodnost, a v neposlední řadě se budu zabývat sebedůvěrou jako takovou. Teoretické znalosti bych ráda aplikovala na můj vlastní život a pokusila se tak odkrýt tajemství vlastní důvěry a důvěryhodnosti, tedy analyzovat ji a následně aplikovat některé teoretické znalosti do všedního života, popř. provést komparaci a zhodnocení.

Mým cílem je uvést pouze stručný teoretický základ na téma důvěra, doplnit ho o vlastní praktické poznání a upřímně zhodnotit mou sebedůvěru popř. důvěryhodnost podle mého mínění a cítění, dle výsledků z testu a mimo jiné i za pomoci názorů mých přátel a blízkých. Tato seminární práce nemá být o tom, jak si napravuji svou reputaci ohledně důvěry a důvěryhodnosti, pokud dojdou k názoru, že není na dobré úrovni. Spíš mým záměrem je uvědomit si své myšlenky, protože ty jsou mnohem jasnější a srozumitelnější, pokud si je napíši, či ještě lépe vyslovím nahlas.

Původně měla být součástí této seminární práce i druhá vlna důvěry, nakonec ale zvítězila varianta bez bližšího zkoumání druhé vlny, nejen z hlediska rozsahu práce, ale i díky velkému zaujetí právě pro téma sebedůvěry a důvěryhodnost jako takové.

Jsem důvěryhodná? Můžou mi ostatní věřit? Důvěřuji sám sobě? Jsem takovým člověkem, aby mi mohli důvěřovat druzí lidé? To budou otázky, na které se pokusím odpovědět.

1 Důvěra, její krize a východiska z ní

Ráda bych zde přiznala, že během četby knihy Důvěra: věc, která dokáže změnit vše od M. R. S. Coveyho (viz Literatura), jsem si uvědomila, že jsem začala poněkud od konce, protože toto dílo navazuje na knihy „7 návyků“¹ a „8. Návyk“². Tyto knihy tedy tvoří pomyslnou základnu a důvěra je pak jakousi nadstavbou, jelikož jsem, ale získala jisté základy ohledně této problematiky na přednáškách a seminářích, dovoluji si v seminární práci pokračovat a tento nedostatek v nejbližší době odstranit.

Obvykle je důvěra chápána jako něco velmi abstraktního a neměřitelného. Je tomu ale tak? Je pravdou, že důvěra prostě je nebo není? Dlouhou dobu jsem si myslela, jako většina lidí, že tomu tak je. Ovšem při četbě Důvěry od M. R. S. Coveyho³, knihy, která je mým hlavním a nejzásadnějším pramenem této práce (a nejen jí), jsem změnila svůj názor. Ztotožňuji se tak s názorem M. R. S. Coveyho, že důvěra je jakési konkrétní, věcné aktivum, které je možné tvořit a prohlubovat.⁴ Pod slovem důvěřovat si tak například můžu představit, že zkrátka není pochybností.

V dnešním moderním světě, kde je rychlost samozřejmostí, a kde se setkáváme s nutností komunikace a důvěry dennodenně, je pak paradoxem, že dochází právě ke krizi důvěry ve společnosti. Také často přemýšlíte nad tím, že už nevíte komu věřit? Nejmarkantnější je to samozřejmě v politice, ovšem proč chodit tak daleko? Co takhle kolegové v práci?

Již druhým rokem pracuji v jedné nejmenované dopravní společnosti, a co jsem se tam naučila, je mimo jiné to, že nedůvěra je na denním pořádku a důvěry je jako šafránu. Pro většinu kolegů je normální a běžné nikomu nedůvěřovat, jak ve vztahu mezi kolegy, tak ve vztahu podřízený – nadřízený.

Důvěra by se dala dle M. R. S. Coveyho rozdělit do pěti pomyslných vln, které se navzájem ovlivňují a násobí. První vlnou je sebedůvěra, o této vlně se budu více zajímat v následujících kapitolách, následující je důvěra ve vztazích typická konzistentním chováním, třetí vlnou je pak důvěra v organizaci, následuje důvěra na trhu a poslední je důvěra ve

¹ COVEY, R.S. *7 návyků vůdčích osobností. Pro úspěšný a harmonický život*. Praha : PRAGMA, 1997. 327 s. ISBN 80-85213-41-9.

² COVEY, R.S. *8. návyk. Od efektivnosti k výjimečnosti*. Praha : Management Press, 2005, 361 s. ISBN 80-7261-138-0.

³ COVEY, M.R.S. *Důvěra: jediná věc, která dokáže změnit vše*. Praha : Management Press, 2008, 347 s., ISBN 978-80-7261-176-8. (Dále jen Důvěra od Coveyho)

⁴ COVEY, M.R.S. *Důvěra: jediná věc, která dokáže změnit vše*. Praha : Management Press, 2008, s. 19, ISBN 978-80-7261-176-8.

společnosti. Pod důvěrou v organizaci si můžeme představit důvěru s interními zainteresovanými stranami, jejíž hlavním tažným lanem je princip sladění. Důvěrou na trhu je pak důvěra s externími zainteresovanými stranami, typickým je pro tuto vlnu princip pověsti a nakonec důvěrou ve společnost, kterou lze chápat jako důvěru založenou na principech přispění a globálního občanství.

Přirozeně s rozvíjením důvěry roste i potenciál úspěchu a naopak. Právě opomíjení důvěry vede v celé společnosti k vytváření konfliktů, zvyšování nákladů, uvažování „výhra – prohra“ a zpomaluje jednání vůbec. O tom, že krize důvěry není pouze zkonstruovaný problém, svědčí i četné průzkumy a výzkum, namátkou výzkum v USA v roce 2005 sociologa Davida Halperna. Tento britský sociolog zjistil, že například politickým stranám ve společnosti důvěřuje jen 8%.⁵

Tato krize důvěry jde překonat a prvním krokem k překonání je právě uvědomění si, že tento problém existuje. Dále bychom měli překonat mýty týkající se důvěry, například to, že důvěru buďto máme, nebo nemáme. Je nezbytné si uvědomit, že důvěra je měřitelná, a to takto: \uparrow důvěra = \uparrow rychlost + \downarrow náklady⁶. V neposlední řadě je důležité pochopit fungování důvěry jako směsi charakteru a kompetentnosti.

2 Důvěra versus důvěryhodnost

Ač by se to nemuselo zdát na první pohled, důvěra a důvěryhodnost jsou dva rozličné pojmy. Důvěra je, jak již zde zaznělo, cosi, co vyjadřuje, že věříme, popř. ve vztahu k druhé bytosti, že „víme, o čem je řeč“, či že nepochybujeme o jeho integritě. Důvěru lze také chápat jako jednu z forem motivace. Dalo by se říci, že důvěra je založena na dvou rovnocenných komponentách a těmi jsou charakter a kompetentnost.

Asi je jasné, že pokud člověk nemá charakter, tak se dožaduje naší důvěry zbytečně. Co si pod tím představit? Pod charakterem si v tomto případě můžeme představit například motivace, které nás vedou k našemu chování nebo právě integrita osobnosti, jako jednota toho, co děláme, co si myslíme a co říkáme.

Druhou komponentou důvěry je pak kompetentnost s především situační povahou. Můžeme sem zařadit například způsobilost, dovednost, výsledky, které jsou nejpodstatnějším a nepostradatelným faktorem pro vytváření důvěry.

⁵ COVEY, M.R.S. *Důvěra: jediná věc, která dokáže změnit vše*. Praha : Management Press, 2008, s. 29, ISBN 978-80-7261-176-8.

⁶ COVEY, M.R.S. *Důvěra: jediná věc, která dokáže změnit vše*. Praha : Management Press, 2008, s. 32, ISBN 978-80-7261-176-8.

Důvěryhodnost je pak zásadním principem sebedůvěry. Důvěryhodnost je tvořena čtyřmi základními prvky a to integritou, úmysly, způsobilostí a výsledky. Je to tedy právě důvěryhodnost, která nám umožňuje vytvořit si a udržet důvěru. Na rozdíl od důvěry, která je spíše interním vztahem každého z nás, je důvěryhodnost něco, co z nás vyzařuje a směřuje k druhým.

3 Sebedůvěra jako první vlna

Ne jistě nadarmo je nutné si uvědomit, že sebedůvěra je základem jakékoliv další důvěry. Podobně jako osobní management v systému managementu tvoří základnu pro tvorbu kvalitního leadershipu. Důvěra, jak už zde zaznělo, je založena na charakteru a kompetentnosti. Klíčovým principem sebedůvěry je důvěryhodnost, které jsme se již také věnovali. Je na místě uvažovat o sebedůvěře v hlediska přístupu „zevnitř ven“, tento názor podporují i čtyři základní prvky důvěryhodnosti, ke kterým bych ráda řekla několik slov. Co si vlastně konkrétně máme představit pod jednotlivými prvky důvěryhodnosti?

V rámci prvního základního prvku tedy integrity, lze hovořit například o etice, skromnosti, pokoře, souladu jakožto nerozbihavosti jednání a úmyslů, bezesporu zde lze zmínit i odvalu, nebát se projevit svůj názor, dělat správné věci, být upřímný a stát si za svým. Nezbytností je také plnit to, co jsme slíbili, což není vždy samozřejmostí.

Úmysly jako další prvek, vyrůstají z charakteru a jejich vnímání je z hlediska důvěry velmi významné. V rámci úmyslů si můžeme položit otázku, zda opravdu nasloucháme, co nám druzí říkají, proč něco děláme, či co je motivem mého chování?

Pokud se bavíme o dalším prvku, tedy způsobilosti, je na místě hovořit o našich schopnostech, znalostech, postojích, přístupu či nadání. Jednejme v souladu se smyslem našeho života, pojďme za naší vizí a neustále se učme!

Poslední prvek se zaměřuje na výsledky, kterých jsme v životě dosáhly, dosahujeme a dosáhneme. Jsou to totiž právě výsledky, které nejlépe prokazují naší důvěryhodnost. Právě to za námi zůstává, podle tohoto nás další soudí. Proto dotahujme věci do konce a nezapomínejme na zpětnou vazbu!

4 A co já?

4.1 Mé mínění

Osobně jsem přesvědčená, že jsem důvěryhodná, resp. mohu být důvěryhodná, tedy že to dokážu. Postupem času jsem si uvědomila, že asi jako každý, chci být také důvěryhodná. Nechci, aby to znělo namyšleně, ale byla jsem přesvědčena, že ostatní lidé, především známí, kamarádi od vidění, zkrátka lidé, kteří mě opravdu neznají, nedoceňují mých kvalit, ovšem nechávala jsem si to pro sebe, jako téměř vše. Při čtení *Důvěry* od Coveyho, jsem si ale uvědomila, že nemá smysl čekat, až mi dá někdo příležitost a já budu moci prokázat, že opravdu jsem důvěryhodná. Uvědomila jsem si, že já mám problém v důvěryhodnosti a že to není problém mimo mě, a že pokud to chci změnit, tak to musím změnit právě já.

Jistým důvodem mého problému s důvěrou by mohl být i fakt, že já většinou nedůvěřuji lidem a sama očekávám, že oni mě budou důvěřovat, protože já sama přece dobře vím, že mé úmysly jsou čisté.

4.2 Test důvěryhodnosti

Má představa o tom, že já jsem důvěryhodná, a že jen ostatní to nedokážou pochopit, což hraničí se zavíráním očí před problémy, jak se ve světě děje běžně, se značně rozcházela s výsledky, které jsem získala z testu⁷, který měl odpovědět na otázku, jak jsem důvěryhodná.

Z testu mi vyšlo, že má důvěryhodnost takzvaně za nic nestojí. Test byl rozdělen do 4 částí. Každá část reprezentovala jeden ze čtyř základních prvků důvěryhodnosti. Přičemž první dva se týkali charakteru a poslední dva kompetentnosti.

První část, která analyzovala integritu, dopadla celkem dobře, i když i zde jsou jisté rezervy, které mohu spatřovat například ve strachu v některých případech prosadit si svůj názor v případě, že ostatní sdílí „protinázor“.

Druhá část, která se zabývala úmysly, dopadla nejlépe ze všech. Upřímně jsem nikdy nepochybovala o tom, že mé úmysly jsou čestné a upřímné. Dalo by se tedy říci, že první stavební kámen – charakter, který je shrnut právě v těchto částech, dopadl na průměr.

Způsobilosti jako třetímu prvku se věnovala další část testu, v které jsem dopadla nejhůře. V této části šlo o to, zda ovládám prostředky, díky kterým dosahuji výsledků.

Poslední část testu byla zaměřena na výsledky, kterých dosahuje v návaznosti na předešlou způsobilost, tato část dopadla také špatně. S těmito posledními dvěma prvky souvisí kompetentnost.

Z výsledků tak vyplývá, že bych se měla zaměřit především na kompetentnost s důrazem na způsobilost.

⁷ COVEY, M.R.S. *Důvěra: jediná věc, která dokáže změnit vše*. Praha : Management Press, 2008, s. 70-74, ISBN 978-80-7261-176-8.

4.3 Názory mých blízkých

Abych měla co možná nejúplnější informace, zeptala jsem se i mých blízkých, co si myslí o mé důvěryhodnosti, zda mi důvěřují. Oslovila jsem celkem 10 lidí, kteří se v mé blízkosti pohybují již značnou dobu, především šlo o nejbližší přátele a rodinu. Většina odpovědí zněla, že jsem pro ně důvěryhodnou osobou a důvěřují mi.

Proto jsem se zeptala i vzdálenějších známých a kamarádů od vidění, co si o tom myslí oni. U této skupiny mi vyšel poněkud jiný výsledek a to ten, že jsem spíše nedůvěryhodná, nebo že zatím neměli možnost ověřit si mou důvěryhodnost.

Během tohoto „průzkumu“ jsem si uvědomila, že mým největším problémem je získávat důvěru u lidí, s kterými nemám ty nejbližší vztahy, naopak rodina a nejbližší přátelé ve mě mají důvěru a jsem pro ně důvěryhodná. Je pro mě jednodušší si udržet důvěryhodnost než ji vytvářet, což koresponduje částečně i s výsledkem z předešlého testu.

Závěr

Jedním z nejdůležitějších zjištění je, že důvěra je determinována charakterem a kompetentností. Úroveň důvěry v lidské společnosti je v krizi, s tím souvisí i mýty, které bychom měli překonat, pokud chceme překonat tuto krizi. K překonání krize důvěry by nám také mělo pomoci pět vln důvěry v čele se sebedůvěrou. Zajímavých zjištěním bylo, že míra důvěry je měřitelná, protože při růstu důvěry se snižují náklady, a zároveň zvyšuje rychlost.

Nejdůležitějším osobním zjištěním, které pro mne plyne z této seminární práce, bylo, že není možné důvěru od ostatních lidí automaticky očekávat, že pokud nejsem spokojená se svou důvěryhodností či důvěrou, je potřeba, abych pro to udělala něco sama a nečekala, až to za mě udělá někdo jiný. Uvědomění si možnosti, že důvěru mohu získat, obnovit a že to není věc, která buď je, nebo není, mě také velice obohatila a velice si ji vážím.

Problematika sebedůvěry mě velice zaujala, a proto bych se dále (myšleno mimo rámec předmětu Osobní management) ráda zabývala důvěrou a dalšími jejími vlnami v čele s důvěrou ve vztazích.

Uvědomila jsem si, že já nejen věci můžu dělat, ale já je i dokážu dělat!

Literatura

COVEY, M. R. S. *Důvěra: jediná věc, která dokáže změnit vše*. 1. vyd. Praha : Management Press, 2008, 347 s., ISBN 978-80-7261-176-8.

VÁGNER, I. *Systém managementu*. 2. přepr. vyd. Brno : VMU, 2007, 432 s., ISBN 978-80-210-4264-3.

VÁGNER, I., WEBER, M. *Osobní Management*. 2. přep. vyd. Brno : VMU, 2007, 142 s. ISBN 978-80-210-4265-0.