**Ponad połowa badanych widzi poprawę w zachowaniu uczestników wirtualnych spotkań. Jak budować relacje z zespołem przy pracy online?**

**W czasach, gdy praca zdalna i hybrydowa stała się czymś naturalnym, szefowie oraz ich zespoły stanęły przed trudnym zadaniem rozwijania umiejętności komunikacji wirtualnej. Podczas ostatniego webinaru ClickMeeting Monika Chutnik, ekspertka zarządzania międzykulturowego przybliżyła temat i wyjaśniła, dlaczego w komunikacji bardzo ważne jest zaufanie, oraz jak je budować.**

Jak wynika z [badania](https://clickmeeting.biuroprasowe.pl/196646/ponad-polowa-ankietowanych-zauwaza-poprawe-w-zachowaniu-uczestnikow-spotkan-online-przez-ostatni-rok-dla-85-proc-punktualnosc-jest-wazna-nowe-dane) ClickMeeting 53 proc. ankietowanych zauważyło poprawę, jeśli chodzi o zachowanie uczestników podczas spotkań online w stosunku do 2021 roku. Jednocześnie badani deklarowali, że 69 proc. z nich podczas spotkania wycisza telefon i inne urządzenia elektroniczne, 70 proc. przed wydarzeniem online przygotowuje notatki, a 60 proc. sprawdza, czy sprzęt działa poprawnie. Dane te pokazują, że poważnie podchodzimy do tematu komunikacji wirtualnej, co przekłada się na budowanie zaufania w zespole.

 Jak [podkreśla](https://www.youtube.com/watch?v=AHvqJPInyDY) Monika Chutnik, budowanie zaufania ułatwia rozwiązywanie problemów, tworzy bezpieczeństwo psychologiczne, które jest pierwszym warunkiem tego, żeby zespół dobrze działał, był kreatywny, umiejętnie rozwiązywał problemy oraz żeby chciały do niego dołączać nowe osoby. Poza tym zwiększa komfort pracy, sprzyja etycznemu podejmowaniu decyzji, sprzyja życzliwości (i minimalizuje nieporozumienia), wpływa na lojalność i chęć pozostania w firmie oraz daje moc sprawczą. Inaczej mówiąc tam, gdzie jest zaufanie, wszystko idzie do przodu w sposób, który jest zdrowy, mocny, normalny, pełen radości i satysfakcji.

**Zaufanie z „głowy” i z „serca”**

Jak się okazuje, ludzie dzielą się na osoby, które budują zaufanie do innych „głową” i na takich, którzy robią to „sercem”. To pierwsze („głowa”) określa się mianem **zaufania kognitywnego** i polega ono na budowaniu zaufania poprzez obserwację innych. Czyli widząc, że ktoś skutecznie pracuje, stwierdzamy, że jest to osoba godna zaufania. Takie osoby określane są „zadaniowcami”. Natomiast w przypadku drugiej opcji („serca”), czyli tzw. **zaufania afektywnego** buduje się je poprzez bliższe poznanie współpracowników, dowiedzenie się, jakimi są ludźmi oraz okazując zainteresowanie członkami zespołu. Tym samym pokazujemy, że to my jesteśmy godni zaufania. Na takie osoby mówi się „relacyjni”.

– *Każdy ze sposobów budowania relacji jest dobry. Najważniejsze jest ustalenie i zrozumienie, jaki jest Twój styl. Okazuje się, że Polacy znajdują się pośrodku skali. Oznacza to, że w budowaniu relacji dla nas ważne jest zarówno wykonanie zadania, jak i poznanie osoby, z którą pracujemy. Oznacza to również, że potrafimy być elastyczni i budować zaufanie zarówno z osobami z krajów nastawionych na wykonanie zadania, jak i z narodowościami nastawionymi na poznanie drugiej osoby. Co ciekawe, nawet będąc pośrodku skali, możemy być oceniani przez współpracowników z Indii czy Argentyny jako naród nastawiony bardzo zadaniowo. Wynika to z tego, że na inne kultury zawsze patrzymy przez pryzmat własnej. Nie można więc powiedzieć, że Polacy są oceniani jako naród budujący zaufanie poprzez relacje, bo mogą być tak odbierani przez współpracowników ze Stanów Zjednoczonych, ale na pewno nie przez osoby z Chin* – **dodaje Monika Chutnik.**

 **Jak budować zaufanie?**

Osoby w typie zadaniowców powinni starać się być mniej spięci, a bardziej być po prostu sobą. Rozmowy o ludzkich sprawach są ważne, nie powinno się traktować ich jako stracony czas. Warto też myśleć o głębokiej wartości społecznej kryjącej się za orientacją na relacje. Natomiast osoby relacyjne powinny nadal inwestować swój czas w budowanie relacji. Powinni też wyjaśnić „zleceniodawcom”, z jakiej przyczyny relacje są dla nich tak ważne. Nie warto obrażać się na tych, którzy wolą szybciej przechodzić do działania. Dobrze też jest wybrać odpowiedni kanał do komunikacji oraz w wiadomościach podkreślać to, co jest najważniejsze.

**Jak budować zaufanie w pracy online?**

Według ekspertki **zawsze warto zainwestować więcej czasu w budowanie zaufania „z serca”**. To w długiej perspektywie zawsze się opłaci. Bo chociaż łatwiej jest skoncentrować się na zadaniach, które są szybciej rozliczalne, to jednak dają one korzyść krótkoterminową. Ostatecznie to jednak zaufanie zbudowane na relacji jest solidniejsze. Warto nie zapominać o tym również w relacjach online.

 **Najłatwiej budować zaufanie „z relacji”, znajdując coś, co łączy zespół**. Jest to bardzo ważne, bo ostatecznie, kiedy na przykład pojawia się kryzys, kierujemy się do osoby, której najbardziej ufamy, co do której mamy największe poczucie bezpieczeństwa. Nie natomiast do osoby, która jest najbardziej wydajna. Kierujemy się do osoby, z którą czujemy więź. Właśnie dlatego warto inwestować w zaufanie afektywne „z serca”. **Jeśli nie wiesz, co może Was łączyć – poszukaj**. Warto dowiedzieć się, co łączy nas z drugą osobą, a jeśli nie ma takich rzeczy, można zacząć od prostej rozmowy na przykład o muzyce.

**Akademia Clickmeeting**:<https://knowledge.clickmeeting.com/pl/manual/>

**Grupa Akademii Clickmeeting na Facebooku:**<https://www.facebook.com/groups/533178777342385/>

[www.clickmeeting.pl](http://www.clickmeeting.pl)

<https://www.facebook.com/clickmeeting/?ref=br_rs>

<https://www.linkedin.com/company/clickmeeting/>

<https://www.youtube.com/user/ClickMeetingvideo/videos>