

『信任』創造企業新價值

朱文金

說好的幸福呢？一刀兩刃，政府一例一休政策的實施，有人縮短了年度總工時，卻也有人大幅度縮減國定假日。在沒有對或錯的合理理由，唯有回歸企業主管與員工間的信任基準，才能共創企業新幸福。

信任是人類各種關係成功的基礎，有了信任，職場和人際關係才得以存在，要是信任崩盤，關係也會跟著寸步難行。員工對於企業(公司)產生信任危機可能包含：員工對於公司政策的不信任？員工對於主管決策的不信任？營業人員對於核保人員的不信任？部門對於部門的不信任？…等。

有人比喻職場環境就如西遊記一般，企業團隊中的四種領導性格類型：「完美型」有哲學頭腦的唐僧；「力量型」有行動力的孫悟空；「活潑型」滑稽可愛的豬八戒；及「和平型」隨和低調的沙和尚。不同性格的主管，在管理風格上的差異也很大，其中，活潑型和和平型習慣於以「人」為中心，完美型和力量型通常會以「工作績效」為中心。所謂以「人」為中心，是指一個公司重視個人的尊嚴，關心員工的情感和福利。所謂以「工作績效」為中心，則是指公司希望員工竭盡全力，重視工作任務，並表現出一種勝任工作的能力。成功的主管應該務實而非務虛，凡事實事求

是，一切以結果為導向；不僅要學會集中精力完成績效，還要學會做個教練，培養下屬，帶領和管理團隊一起工作。

為避免員工對公司產生信任危機，並進一步提升員工對公司的信任感，除有賴於公司主管正確的領導外，當務之急應建立信任的工作環境。制度化的輪調方式，讓同仁能有多元及不同領域的學習(工作經驗)，使所有同仁皆能異位而處，培養同理心。同理心愈高，溝通成本愈低，互信度就愈高。再者，透過教育訓練，達成作業流程標準化、透明化。標準作業程序能夠縮短同仁面對不熟練且複雜險種的學習時間，只要按照步驟指示就能避免失誤與疏忽；加上透明作業流程，可避免無謂的人為干擾，並增進營業與核保間的信任，互信度提高後，無形中亦可降低內部控制及法令遵循的成本。

主管應該做領導該做的事；主管是透過部屬在做事，而不是凡事自己親力親為，充分授權，各個職位各司其職。對部屬的充分授權其實是對部屬的一種肯定與互信，亦能提升部屬的當責執行力。若主管凡事都要插手，會造成部屬養成被動依賴的習性，同時無法培養鍛鍊出優秀的幹部。每位主管對於員工多傾聽、多關心；員工就能安心、放心，於工作中找到成就感，得以全力以赴發揮長才。經理人傾聽

員工的心聲並鼓勵及採納其對於工作流程上所提出改善建議，會讓員工有參與感、認同感以及尊重感；如此，員工就會更主動及願意分擔主管的責任與培養同理心。

有人說，『信任』帶來新幸福，我覺得『信任』創造企業新價值。

本文作者：
明台產物保險/火災暨工程保險部經理

請檢視您的強制證
有效期間未滿30天者，要趕快投保喔！

您的愛車 保險了嗎？



強制汽車責任保險法規定，
車主有投保強制汽(機)車責任保險之義務，
請務必檢視您的「強制汽(機)車責任保險」，
有效期間未滿30天者，要趕快投保喔！
多一份保障，多一份安心！



強制汽車責任保險

COMPULSORY AUTOMOBILE LIABILITY INSURANCE

專屬網站：www.cali.org.tw

免費服務專線 0800221783

