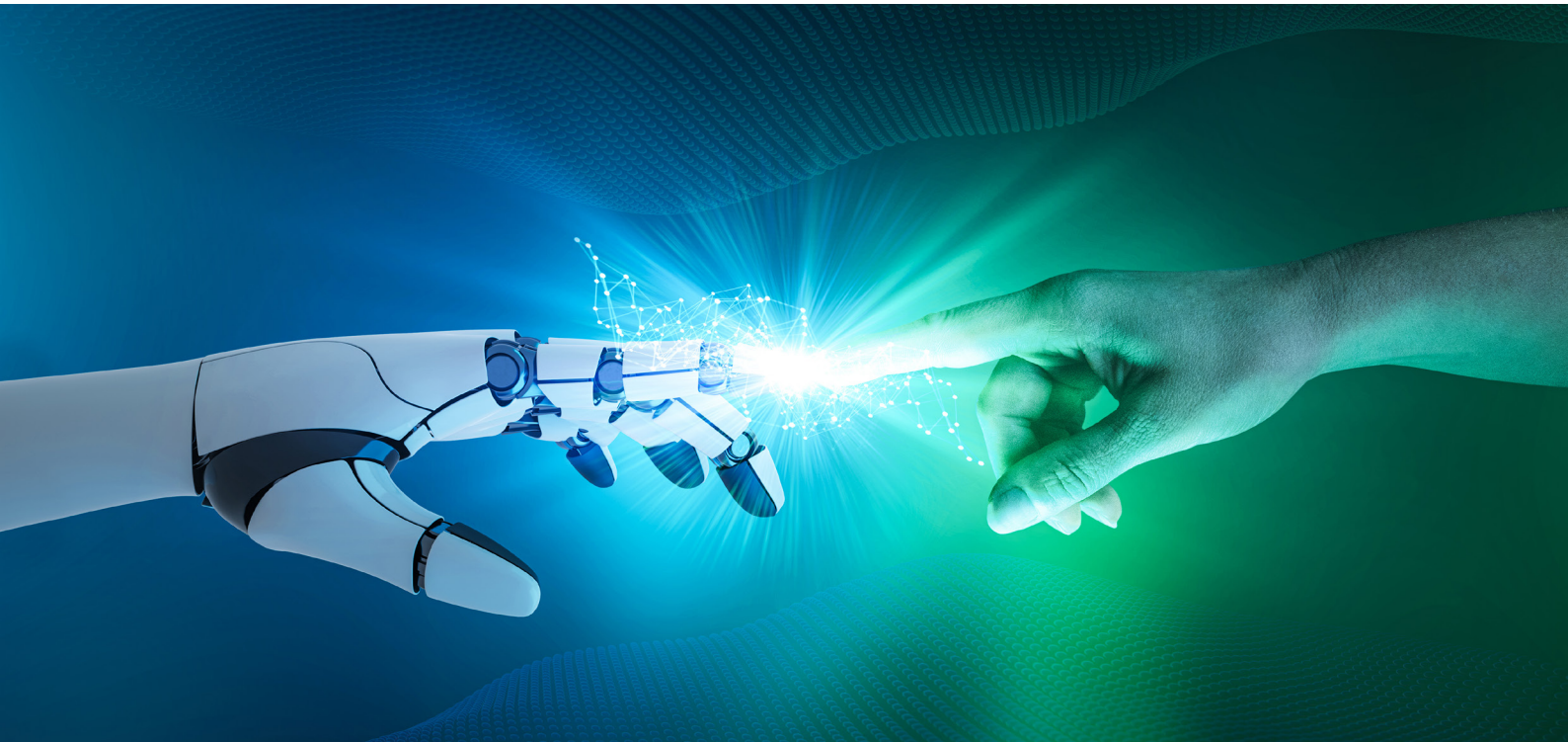

TMI-NEWSLETTER

FÜHREN MIT UND DURCH VERTRAUEN

Aktuelles aus der Vertrauensforschung und der Praxis der vertrauensbasierten Unternehmensführung

01/2023



Wie ergänzen sich KI und MI?

Seit ChatGPT auf der Basis der von OpenAI entwickelten KI-Chatbots in viele praktische Anwendungen vordringt, verschieben sich die Grenzen zwischen künstlicher Intelligenz KI und menschlicher Intelligenz MI in unserem Bewusstsein gewaltig.

Nachdem Internet, vernetzte Massenspeicher und Suchmaschinen den menschlichen Umgang mit Wissen längst überboten haben und den Besitz von Wissen sozusagen vergesellschafteten, schickt sich künstliche Intelligenz mit Chatbots (Dialog-Robotern) nun an, auch die menschliche Fähigkeit zu überbieten, die vorhandene Fülle von Wissensenselementen zu neuen Erkenntnissen zu kombinieren.

Das entscheidende Phänomen der Überbietung besteht darin, dass KI-Chatbots es den Nutzern erlauben werden, in sehr kurzer Zeit alle überhaupt möglichen Er-

kenntnisse aus der zugänglichen Wissensfülle „herauszukitzeln“, so dass Erkenntnisse nicht mehr durch fehlenden Überblick, menschliches Verharren auf Denkgewohnheiten und Überzeugungen oder durch Vorurteile verhindert, unterschätzt oder zurückgehalten werden können.

Das Trust Management Institut hat diese neue Möglichkeit der Erkenntnisgewinnung am Beispiel der Fragestellung untersucht, was die KI-Chatbot-Antworten zur Rolle und Wirkung von Vertrauen im Unternehmen sind. Das interessierte uns aus zwei Gründen:

Was meint der Bot zum Thema Vertrauensmanagement?

„Insgesamt kann ein gutes Vertrauensklima dazu beitragen, dass ein Unternehmen erfolgreich ist und langfristig besteht.“

ChatGTP

- Unserer Erfahrung nach stellt Vertrauen im Bewusstsein vieler Führungskräfte ein Phänomen dar, das zwar generell positiv besetzt ist, aber keine konkrete Managementgröße darstellt und nicht gezielt analysiert und gestaltet werden kann,
 - Die theoretischen und empirischen Ergebnisse der umfangreichen Vertrauensforschung haben in der Managementpraxis noch immer nicht zu der Erkenntnis geführt, dass die bewusste Gestaltung des Vertrauensklimas eine lohnende und steigende Führungsaufgabe ist.
5. *Respekt: Führungskräfte und Mitarbeiter respektieren einander und arbeiten zusammen, um gemeinsame Ziele zu erreichen.*
 6. *Zusammenarbeit: Mitarbeiter arbeiten zusammen, um gemeinsame Ziele zu erreichen, und unterstützen sich gegenseitig bei Bedarf.*

Ein gutes Vertrauensklima im Unternehmen schafft eine positive Arbeitsumgebung und fördert die Zufriedenheit, das Engagement und die Produktivität der Mitarbeiter.

Unsere Frage: Was bewirkt ein gutes Vertrauensklima für das Unternehmen?

KI-Antwort:

Ein gutes Vertrauensklima im Unternehmen kann viele positive Auswirkungen haben, darunter:

1. *Verbesserte Zusammenarbeit: Wenn die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ein hohes Maß an Vertrauen ineinander haben, können sie effektiver zusammenarbeiten und gemeinsam bessere Ergebnisse erzielen.*
2. *Höhere Motivation: Wenn die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Vertrauen in ihre Vorgesetzten und das Unternehmen haben, sind sie in der Regel motivierter und engagierter bei der Arbeit.*
3. *Höhere Arbeitszufriedenheit: Ein gutes Vertrauensklima kann dazu beitragen, dass sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wohler fühlen und somit insgesamt zufriedener mit ihrer Arbeit sind.*
4. *Geringere Fluktuation: Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bleiben eher bei einem Unternehmen, in dem sie ein hohes Maß an Vertrauen haben und in dem sie sich wohlfühlen.*
5. *Höhere Produktivität: Wenn die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Vertrauen in ihre Vorgesetzten und das Unternehmen haben, sind sie in der Regel produktiver und können somit bessere Ergebnisse erzielen.*

Insgesamt kann ein gutes Vertrauensklima dazu beitragen, dass ein Unternehmen erfolgreich ist und langfristig besteht.

So ist es erhellend, dass mit KI aus der dokumentierten Fülle von vorhandenem Wissen klare Aussagen über die Rolle und Wirkung von Vertrauen im Unternehmen zustande kommen, die im Unternehmensalltag bisher per MI nicht geschlussfolgert worden sind.

Hier das Ergebnis, das wir Mitte Februar 2023 über ChatGTP erzielten:

Unsere Frage: Was kennzeichnet ein gutes Vertrauensklima im Unternehmen?

KI-Antwort:

Ein gutes Vertrauensklima im Unternehmen zeichnet sich durch konkrete Merkmale aus:

1. *Offene Kommunikation: In einem Unternehmen mit einem guten Vertrauensklima gibt es eine offene und ehrliche Kommunikation zwischen Führungskräften und Mitarbeitern. Mitarbeiter können ihre Meinungen und Bedenken ohne Angst vor negativen Auswirkungen äußern.*
2. *Transparenz: Führungskräfte teilen wichtige Informationen mit den Mitarbeitern und erklären die Entscheidungen, die getroffen wurden. Die Mitarbeiter verstehen, wie Entscheidungen getroffen werden und warum sie getroffen wurden.*
3. *Verantwortung und Vertrauen: Führungskräfte delegieren Verantwortung an ihre Mitarbeiter und vertrauen ihnen, ihre Arbeit zu erledigen. Mitarbeiter fühlen sich wertgeschätzt und in ihre Arbeit eingebunden.*
4. *Unterstützung: Führungskräfte unterstützen ihre Mitarbeiter bei der Arbeit und fördern ihr Wachstum und ihre Entwicklung.*

Unsere Frage: Welche Rolle spielt das Vertrauensprofil einer Führungskraft für das Vertrauensklima in seiner Organisation?

KI-Antwort:

Das Vertrauensprofil einer Führungskraft spielt eine sehr wichtige Rolle für das Vertrauensklima in ihrer Organisation. Eine Führungskraft, die durch Integrität, Offenheit, Verantwortung und Verlässlichkeit vertrauenswürdig ist, kann das Vertrauen ihrer Mitarbeiter und Kollegen stärken. Eine solche Führungskraft kann das Vertrauensklima verbessern, indem sie gegenseitigen Respekt und konstruktive Zusammenarbeit fördert.

Andererseits kann eine Führungskraft, die autoritär oder inkonsistent handelt, das Vertrauen ihrer Mitarbeiter beschädigen und das Arbeitsklima belasten. Daher ist es wichtig, dass Führungskräfte ein starkes Vertrauensprofil aufbauen und pflegen, um ein positives Vertrauensklima in ihrer Organisation zu fördern.

Unsere Frage: Was kennzeichnet vertrauensbasierte Führung?

KI-Antwort:

Vertrauensbasierte Führung bezieht sich auf einen Führungsstil, der auf dem Aufbau von Vertrauen zwischen Führungskräften und ihren Mitarbeitern basiert. Es geht darum, dass Führungskräfte Vertrauen durch Ehrlichkeit, Integrität und Offenheit schaffen und durch eine Kultur der Offenheit und des Respekts pflegen. Dieser Ansatz erfordert, dass Führungskräfte in der Lage sind, Vertrauen aufzubauen und zu erhalten, um eine effektive Zusammenarbeit und Kommunikation mit Mitarbeitern zu fördern.

Unsere Frage: Kann man messen, ob eine Führungskraft dazu beiträgt, dass ein stabiles und positives Vertrauensklima entsteht?

KI-Antwort:

Das Messen des Vertrauensklimas eines Unternehmens ist schwierig, da Vertrauen nicht direkt beobachtet oder gemessen werden kann. Es gibt jedoch Indikatoren, die auf ein positives Vertrauensklima hindeuten, wie z.B.:

- **Mitarbeiterumfragen:** Die Ergebnisse von Umfragen können Aufschluss darüber geben, wie Mitarbeiter das Vertrauensklima



The screenshot shows a chat interface with a dark background. At the top, there is a header with a small orange square containing 'HW' and the text 'Was bewirkt ein gutes Vertrauensklima für das Unternehmen?'. Below this, a chat bubble from the user (indicated by a green speech bubble icon) says 'Ein gutes Vertrauensklima im Unternehmen kann viele positive Auswirkungen haben, darunter:'. The chatbot's response (indicated by a white speech bubble icon) lists five points: 1. Verbesserte Zusammenarbeit, 2. Höhere Motivation, 3. Höhere Arbeitszufriedenheit, 4. Geringere Fluktuation, and 5. Höhere Produktivität. At the bottom of the chatbot's response, it says 'Insgesamt kann ein gutes Vertrauensklima dazu beitragen, dass ein Unternehmen erfolgreich ist und langfristig besteht.'

im Unternehmen wahrnehmen und ob sie Vertrauen in ihre Führungskräfte haben.

- **Mitarbeiterfluktuation:** Eine hohe Fluktuation kann ein Indikator für ein schlechtes Vertrauensklima sein, während eine geringe Fluktuation darauf hinweisen kann, dass Mitarbeiter Vertrauen in ihre Führungskräfte haben und gerne im Unternehmen bleiben.
- **Feedback von Mitarbeitern:** Regelmäßiges Feedback von Mitarbeitern kann zeigen, wie sie ihre Führungskräfte wahrnehmen und wie viel Vertrauen sie in sie haben.

Es ist wichtig zu beachten, dass diese Indikatoren nicht allein verwendet werden sollten, um das Vertrauensklima zu bewerten. Eine umfassende Bewertung erfordert eine Kombination aus quantitativen und qualitativen Methoden, die darauf abzielen, sowohl die Mitarbeiterperspektive als auch die Führungskräfteperspektive zu erfassen.

Unsere Frage: Gibt es Instrumente und Experten, um Unternehmen zu helfen, ihr Vertrauensklima zu verbessern?

KI-Antwort:

Ja, es gibt Instrumente und Experten, die Unternehmen helfen können, ihr Vertrauensklima zu verbessern. Einige davon sind:

Klare Meinung: ChatGPT antwortet auf unsere Frage nach der Bedeutung des Vertrauensklimas.

1. *Feedback-Tools: Diese Tools können dazu beitragen, dass Mitarbeiter ihre Meinungen und Ansichten zum Vertrauensklima äußern und bewerten können.*
2. *Kultur-Audits: Kultur-Audits können dabei helfen, das aktuelle Klima von Vertrauen und Zusammenarbeit im Unternehmen zu erfassen und zu bewerten.*
3. *Coaching und Beratung: Ein erfahrener Coach oder Berater kann Unternehmen helfen, ihre Führungsstrategie zu verbessern und ihre Fähigkeit im Umgang mit Mitarbeitern und im Aufbau von Vertrauensbeziehungen zu stärken.*
4. *Workshops und Schulungen: Workshops und Schulungen zum Thema vertrauensbasierte Führung können Unternehmen helfen, ihr Verständnis für das Thema zu vertiefen und praktische Fähigkeiten dafür zu entwickeln.*

Es ist wichtig zu beachten, dass ein gutes Vertrauensklima nicht über Nacht entsteht, sondern durch kontinuierliche Anstrengungen und eine explizite Vision und Mission aufgebaut werden muss. Unternehmer sollten sich daher bereit erklären, ihre eigene Führungsrolle und ihr Verhalten weiterzuentwickeln, um ein starkes und positives Vertrauensklima zu schaffen.

Quintessenz

Wenn wir uns vorstellen, wie der KI-Chatbot diese Antworten nach Durchsicht eines breiten Spektrums von internationalen Quellen innerhalb von Minuten formulierte (ebenso gut in deutscher wie in englischer Sprache), dann wird deutlich, dass zwischen den mannigfaltigen Wissens-elementen ein klarer Konsens und Fit besteht.

Dieser Konsens und Fit zu Aussagen über das Vertrauensklima von Organisationen und das Vertrauensprofil von Führungskräften ist uns beim Trust Management Institut allerdings bekannt, fußen unsere online-Applikationen zur Förderung dieser Vertrauensdimensionen ja darauf.

Auf unserer Website www.trust-management-institut.de finden Sie eine gut nachvollziehbare Darstellung der psychometrischen Methoden und der pragmatischen Vorgehensweise dieser online-Applikationen. Dank MI und KI.

Tom Sommerlatte

IMPRESSUM

Die Mitglieder und Lizenznehmer des Trust Management Instituts e.V. setzen sich mit der Rolle von Vertrauen in Wirtschaft und Gesellschaft auseinander. Ziel ist der Austausch von Wissenschaft und Wirtschaft über Ansätze und Bedeutung der Vertrauensbildung und die Entwicklung von praxistauglichen Methoden der Bewertung und Förderung des Vertrausklimas in den Unternehmen.

Vorstand: Prof. Dr. Tom Sommerlatte (Vorsitzender), Jean-Luc Fallou (Stellvertretender Vorsitzender), Michael Mollenhauer (Methoden und Programme), Thomas Ring (Marketing), Rolf Pfeiffer (Beziehungs- und Partnermanagement)

TMI Trust Management Institut e.V.

Schlichterstraße 18

65185 Wiesbaden

E-Mail: info@trust-management-institut.de

Website: www.trust-management-institut.de