

Kapitał społeczny

Nowa jakość. Synergia. Optymalne wykorzystanie zasobów.



Kapitał społeczny to zasób grupy lub społeczności, na który składają się:

- › Sieci społeczne
- › Zaufanie i jakość relacji między ludźmi
- › Zarządzanie różnorodnością
- › Umiejętność komunikowania się
- › Proaktywność
- › Dominacja strategii win-win w budowaniu współpracy

W gospodarkach innowacyjnych kapitał społeczny ma kluczowe znaczenie dla rozwoju – determinuje tempo wzrostu aż w 53% (European Social Survey, 2012)

Najnowsze badania nad kapitałem społecznym wskazują na to, że:



Podstawowym motorem wzrostu w krajach słabo rozwiniętych jest kapitał ludzki (czyli m.in. wykształcenie, kwalifikacje, doświadczenie zawodowe) – wyjaśnia aż **66%** wzrostu gospodarczego.



Dalszy rozwój gospodarczy wymaga przejścia do modelu gospodarki innowacyjnej, w której kluczowe znaczenie ma kapitał społeczny – determinuje tempo wzrostu w **53%**.



Polska ma jeden z najwyższych w Europie wskaźników kapitału ludzkiego i jednocześnie jeden z najniższych wskaźników kapitału społecznego

To tłumaczy nasz spektakularny wzrost gospodarczy w ostatnich 30 latach.

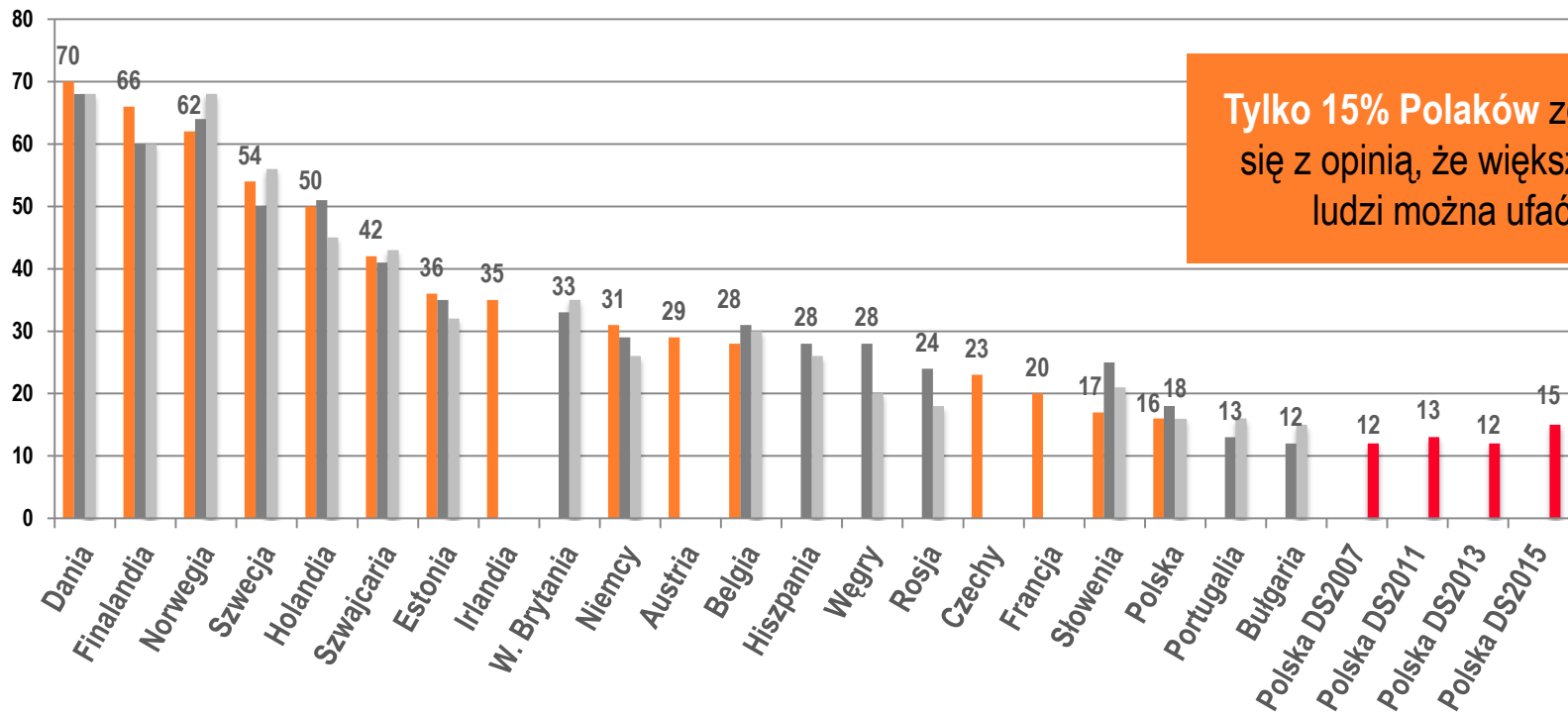


Oznacza to jednak również, że jeśli nie zainwestujemy w budowanie kapitału społecznego – przestaniemy się rozwijać.

Polska ma jeden z najniższych wskaźników kapitału społecznego w Europie

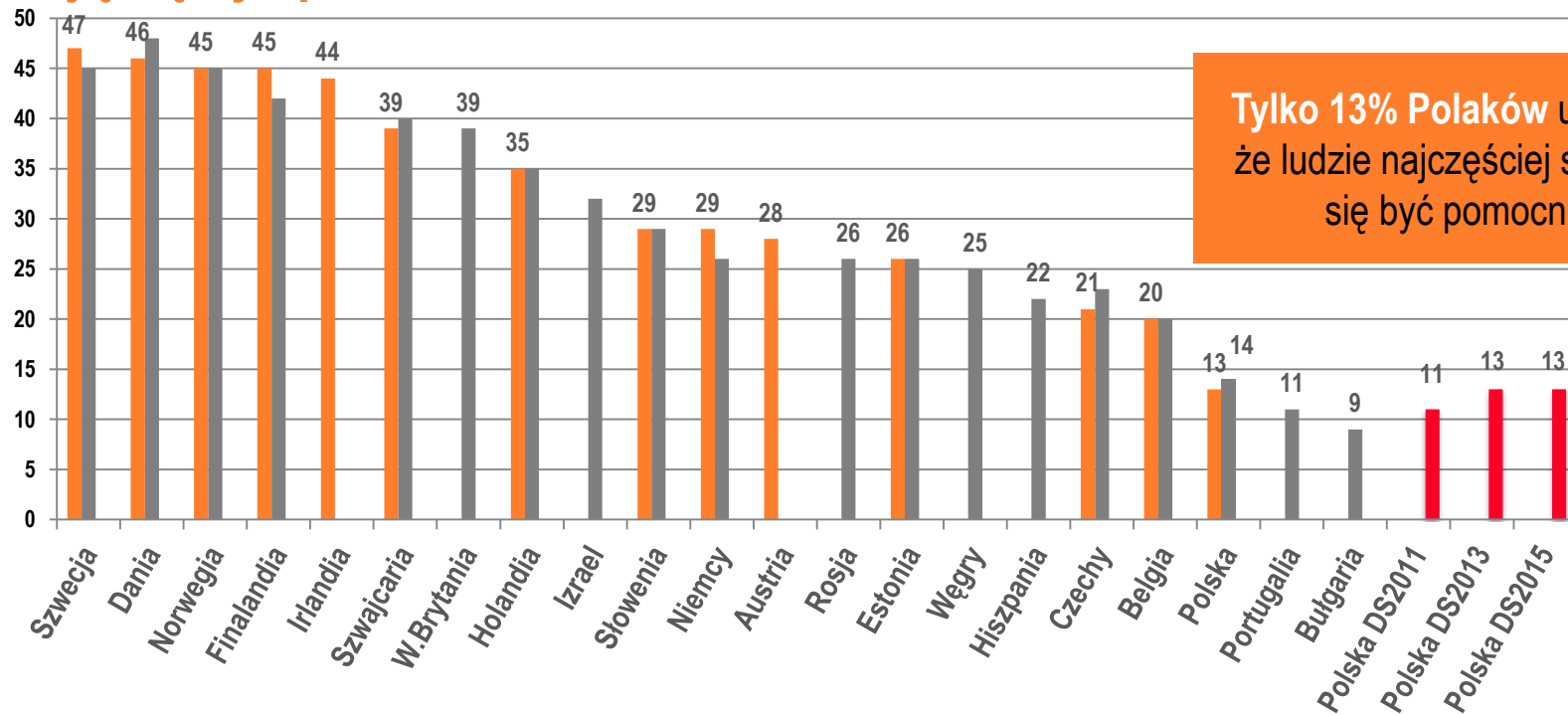
Źródło danych: ESS 2002, Diagnoza społeczna 2013 i 2015

Odsetek osób w wieku 16 i więcej lat ufających innym ludziom



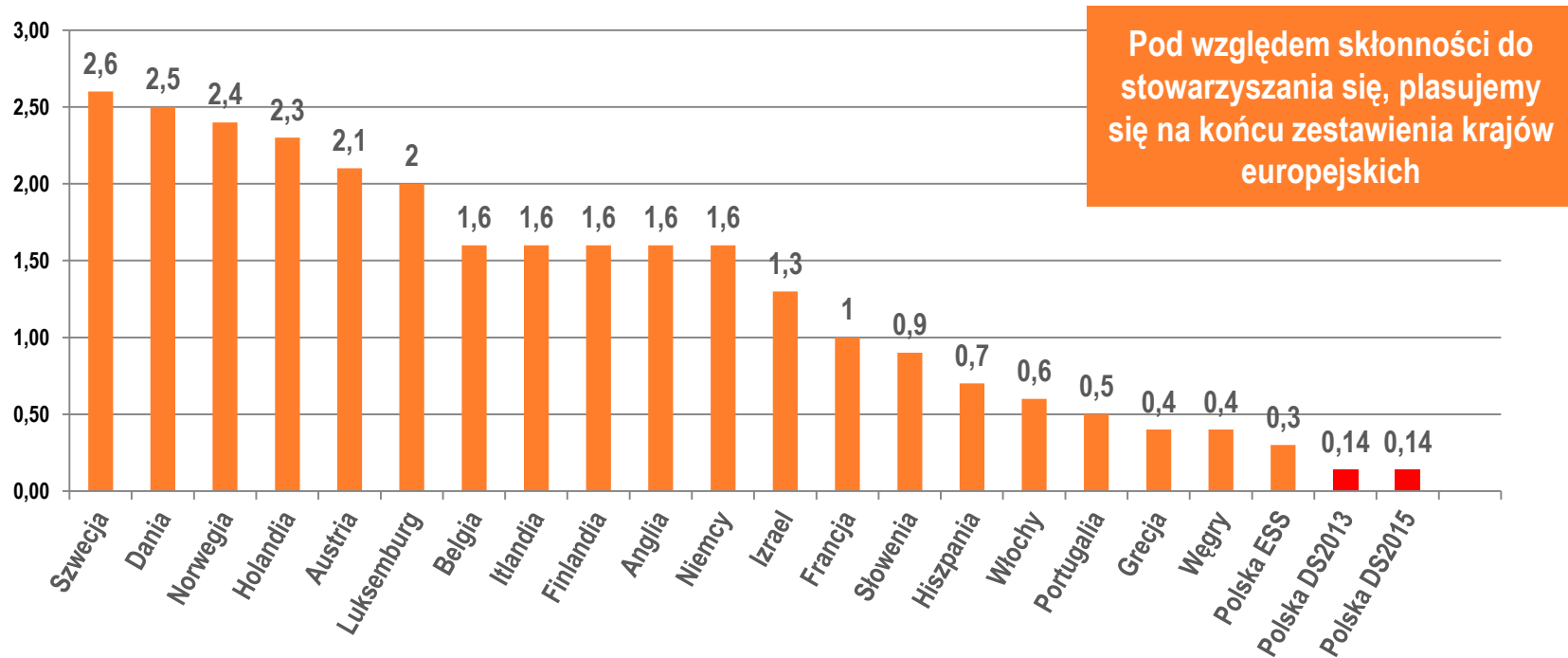
Tylko 15% Polaków zgadza się z opinią, że większości ludzi można ufać

Odsetek osób w wieku 16 i więcej lat przekonanych, że ludzie najczęściej starają się być pomocni



Tylko 13% Polaków uważa, że ludzie najczęściej starają się być pomocni

Przeciętna liczba organizacji, do których należą obywatele



Przejawy niskiego poziomu kapitału społecznego w polskich firmach:

- **Decyzje zapadające „na górze” nie są skutecznie wdrażane** w organizacji
- **Chaos komunikacyjny** utrudnia realizację złożonych projektów
- Zespoły tworzą **wyizolowane „silosy”**, skupione na realizacji partykularnych celów
- **Brakuje poczucia odpowiedzialności za całość** („to nie leży w moim zakresie obowiązków”)
- **Przerośnięte, nieefektywne procedury i procesy** paraliżują proaktywność i możliwość działania
- Ludzie ukrywają przed sobą swoje błędy, przez co **problemy są „zamiatane pod dywan”** a nie rozwiązywane
- **Konflikty szybko eskalują**, wymagają ciągłych interwencji przełożonych
- **Firma nie uczy się na własnych błędach**, nie korzysta się z rozwiązań wypracowanych w innych miejscach organizacji
- Ogrom zadań skutkuje **wypaleniem i wysoką rotacją** kadry kierowniczej i pracowników

Opisane powyżej problemy stają się ogromnym, choć nie zawsze oczywistym powodem obniżenia efektywności pracy i wzrostu kosztów organizacji

Kapitał społeczny można pomnażać!





Jak budować kapitał społeczny w firmie?

- To liderzy, ze swoim podejściem, wizją i umiejętnościami w największym stopniu kształtują rzeczywistość organizacji. Poprzez swoje codzienne działania, decyzje i sposób postępowania kształtują oni środowisko zawodowe sprzyjające pomnażaniu kapitału społecznego lub niszczące go
- Chcąc budować kapitał społeczny, menedżerowie muszą nauczyć się:
 - **Budować sieci społeczne** zamiast słabo skomunikowanych silosów
 - **Czerpać z różnorodności** zamiast rywalizować
 - **Dzielić się zasobami** zamiast okopywać w swoich zespołach eksperckich
 - **Udrażniać przepływy** zamiast przypisywać autorstwa
 - **Angażować i wzmacniać odpowiedzialność** zamiast kontrolować
 - **Tworzyć partnerskie relacje** zamiast sztywnych struktur

Kapitał społeczny działa 😊



Kapitał Społeczny działa!

Zaangażowanie i proaktywność

- Firmy z wysoce zaangażowaną załogą **wykazują 19,2% wzrost obrotów** na przestrzeni 12 miesięcy (Badania wykonane na zlecenie brytyjskiego rządu: Engaging for Success: enhancing performance through employee engagement, 2009)
- Zaangażowani pracownicy są **o 56% bardziej skłonni do podejmowania działań budujących lojalność klientów**, a każde 5% wzrostu lojalności klientów to od 25% do 95% większy zysk (Roger D'Aprix, Barbara Fagan-Smith, ROI Communication and Thomas M. Doolittle, Caterpillar Inc. IndustryWeek 12 Apr. 2011)
- **Zaangażowani pracownicy popełniają 100x mniej błędów niż ich niezaangażowani współpracownicy** (Badania Tower Watson - Global Workforce Study. Engagement at Risk: Driving Strong Performance in a Volatile Global Environment, 2012 r. obejmujące 32 000 osób w sektorze korporacyjnym w 29 krajach)





Kapitał Społeczny działa!

Zaufanie

- Organizacje o wysokim poziomie zaufania mają **całkowitą stopę zwrotu dla akcjonariuszy 286% wyższą** niż organizacje o niskim poziomie zaufania
(Badanie przeprowadzone w 2002 roku przez Watsona Wyatta na ponad 12 000 pracowników różnych branż)
- Zaufanie w relacji z klientem generuje **oszczędności na poziomie 40% wartości kontraktu** (10-letnie studium setek kontraktów outsourcingowych wykonane na Warwick Business School)
- Przejęcie McLane Distribution przez Berkshire Hathaway od Wal-Mart (transakcja o wartości 23 mld \$) zajęło miesiąc, przy czym większość decyzji zapadła na 2-godzinny spotkaniu i została przypieczętowana uściskiem dłoni prezesów obu firm. **Dzięki zaufaniu pomiędzy stronami zaoszczędzono wiele miesięcy pracy i kilka milionów dolarów „due diligence”**
(The business case for trust. CEO Magazine, 2007)



Kapitał Społeczny działa!

Komunikacja i jakość relacji

- Firmy, które posiadają wysokie wskaźniki otwartości komunikacji, przeciętnie **wygenerowały całkowitą stopę zwrotu w wysokości 7,9% za okres 10 lat**, w porównaniu do 2,1% wygenerowanego przez firmy o niskich wskaźnikach otwartości (Raport Fierce Inc - Wpływ zaangażowania pracowników na wyniki finansowe. Lepsze relacje przynoszą efekty)
- W pewnym call center zsynchronizowano przerwy kawowe pracowników, tak aby mogli oni więcej ze sobą rozmawiać i nawiązywać nieformalne relacje. W krótkim czasie efektywność zespołów wzrosła o 8-20%, a firma zdecydowała się zastosować takie samo rozwiązanie we wszystkich swoich placówkach, zatrudniających 25 000 pracowników. Według prognoz **to proste posunięcie przekłada się na dodatkowe 15 mln \$ zysków** (The New Science of Building Great Teams, Harvard Business Review, 2012)

Więcej informacji o Szkole Kapitału Społecznego:

<https://www.houseofskills.pl/pl/szkolenia/14,4,szkoly,szkola-kapitalu-spolecznego>