

1. 협업과 신뢰(인식)

- 신뢰의 경제학
 - 신뢰 ↑ = 속도↑·비용↓ - 신뢰 ↓ = 속도↓·비용↑
- 신뢰의 효과는 속도와 비용이라는 정량적 측면과 함께 열의와 즐거움의 정서적 측면도 포함됨
- 사람 관계나 일 처리에서 신뢰가 높으면 만족감과 행복, 능률이 올라감
- 신뢰를 높이면 협업 능력과 즐거움이 커지고, 낮으면 관계는 업무적 조율에서 멈춤

2. 나의 신뢰지수(공감)

- 모든 리더들이 협업을 위해서는 리더의 신뢰가 중요하다는 것을 알고 있음
- 현실적으로 한국의 리더들의 신뢰점수는 낙제를 면한 보통의 수준으로 인식하고 있음
- 신뢰의 특성 중 하나는 상호의존성을 가지고 있음
- 리더를 신뢰하지 않을 경우 상호간의 신뢰도가 낮아질 수 밖에 없음
 - 직원과 리더의 신뢰를 가로막는 장애물을 제거해야 함

3. 신뢰받는 리더가 되기 위한 비법 '일관성'(실행)

- 리더가 자신의 업무가치를 기반으로 원칙과 기준을 세우고 예측 가능한 일관성으로 이끌어야 함
- 예측 가능한 일관성이 신뢰를 쌓는 핵심 중의 핵심임
- 리더에 대한 신뢰가 선행될 때, 리더가 제시한 목적과 목표를 받아들임
 - 팀에 대한 일체감, 공동체 의식 또는 응집력을 높여 목표달성에 대한 적극적, 자율적 참여
- 리더에 대한 신뢰는 효과적인 협업을 이끄는 가장 중요한 전제조건이자 결과임