

Crear una cultura de confianza

LISTO PARA PONERLO EN PRÁCTICA EN 5m

«Cuando la cuenta de confianza es alta, la comunicación es fácil, instantánea y efectiva», **Stephen R. Covey**

Es más fácil perder la confianza que ganarla. La cultura de confianza es indispensable para que un equipo pueda trabajar bien en conjunto. Además, la confianza a nivel interno genera confianza con clientes y socios externos. Sin embargo, generar esa confianza es un desafío, no basta con convocar una reunión y anunciar que va a crear una cultura de confianza.

Para que un dirigente pueda aumentar la confianza, debe haber una comunicación sincera, unas medidas coherentes y una lealtad comprobada.



PASO 1: ECHE UN VISTAZO A SU ALREDEDOR

Empiece analizando el lenguaje corporal de sus compañeros. No tiene por qué ser un experto. Desde muy niño ya empezó a aprender cómo observar y entender el significado no verbal de las expresiones faciales de otras personas etc.

Los compañeros, ¿tienen una actitud abierta o cerrada? Cuando la gente habla, ¿lo hacen con libertad o intentan ocultar algo? El verdadero trabajo en equipo no tiene cabida en un entorno negativo o restrictivo.

Identifique qué áreas específicas pueden mejorarse mediante una aumento de la confianza. Por ejemplo, en el caso de los compañeros que tienen miedo a pedir ayuda o formación; ¿cómo impacta esto en su rendimiento actual? - Pedir ayuda a otra persona es el mayor acto de confianza que alguien puede realizar.



PASO 2: ESCUCHE CON ATENCIÓN

Tenga la mente abierta y no interrumpa; la manera en que una persona dice algo es tan importante como el contenido. Pondrá de manifiesto lo que más les importa. Preste atención, sea respetuoso, no apesure a las personas cuando hablan y sea consciente de su propio lenguaje corporal. Escuchar a un compañero es una inversión asequible a corto plazo que genera recompensas valiosas a largo plazo.

Organice reuniones habituales en las que los compañeros puedan tratar problemas, ideas y nuevos sucesos.

En situaciones en las que interactúe todo el grupo, es importante que todos expresen sus opiniones y sentimientos. Los compañeros más tímidos o callados agradecerán un empujoncito. Ayúdeles a que se escuchen sus voces. Una bocanada de aire fresco despejará la mayoría de los malentendidos y las quejas. Dedique tiempo a abordar sentimientos negativos y reparar relaciones. (Véase la Guía sobre Gestión de conflictos)

PASO 3: HABLE CON CLARIDAD.

La gente no puede leer la mente. ¿Cómo encajan en la empresa? ¿Se lo ha comunicado? Usted es el encargado de marcar la dirección y el ritmo, pero deberá comunicárselo al resto del personal.

Sus compañeros saben que usted no es perfecto, así que deberá mantener la cabeza alta y enorgullecerse cuando hace las cosas bien, al igual que deberá levantar la mano y admitir sus errores cuando se equivoca. Un dirigente que admite las dificultades que implica mantener un proyecto por el buen camino crea un ambiente de sinceridad en el que es más fácil encontrar posibles soluciones.



PASO 4: ACTÚE CON HONRADEZ

No puede agradar a todo el mundo en todo momento. Comprometerse a hacer algo o dejar que alguien piense que lo ha hecho, solo para contentarles, tendrá consecuencias negativas si no cumple con lo prometido. Su credibilidad dependerá de sus palabras, sus compañeros debe confiar en usted.

Incluso si cambian las circunstancias, la gente querrá saber por qué su jefe fue incapaz de pronosticar lo acontecido. Haga lo posible para mantener a todo el personal informado y al día.

Piense en cómo afectan las decisiones a todas las personas implicadas. Utilizar su poder para conseguir que otras personas se sientan impotentes no solo es inútil sino que además es un error categórico. Es posible que los compañeros con menos experiencia no le planten cara directamente, pero podrán comportarse negativamente y expresar sus problemas de otra forma, lo cual puede perjudicar a la empresa.

PASO 5: EL CÍRCULO DE CONFIANZA

Charles H. Green, fundador y Director General de Trusted Advisors Associates, trabaja con clientes de todo tipo. Está convencido de que la esencia habla por sí sola y que no todo gira en torno a un enfoque centrado en el mercado. «Publicitar 'Somos asesores de confianza' es similar a decir 'Hemos ganado el premio más humilde'».**

Green propone cuatro medidas que puede emplear una empresa para evaluar su fiabilidad:

1. Centrarse en el cliente: Los clientes deben tener confianza en que su idea de éxito no se centra exclusivamente en conseguir sacarles el dinero.
2. Esfuerzo común: Todos los miembros de un equipo deben confiar en la idea de que son una parte esencial del mismo.
3. Transparencia: Los compañeros que se sientan excluidos de decisiones importantes no solo perderán la confianza, sino también la autoestima, dirección y motivación.
4. Tiempo: Los negocios se centran en las relaciones permanentes y en las transacciones únicas por igual. Recuerde los objetivos a largo plazo en su rutina cotidiana.



CONCLUSIÓN

Crear una cultura de confianza le beneficiará a usted y al resto del personal por igual. Los compañeros que creen en usted, que saben que actuará con honradez y justicia y que no temen expresarse abiertamente, le ayudarán a conseguir más resultados en menos tiempo. Los clientes que confíen en su empresa volverán a hacer negocios con usted, y los socios externos querrán trabajar con usted de nuevo.

LECTURAS COMPLEMENTARIAS Y NOTAS AL PIE

*Green, Charles H., 2014. Reports of Trusted Advisor's Demise are Greatly Exaggerated. trustedadvisor.com, [blog] 10 de junio. Disponible en: [/trustmatters/reports-trusted-advisors-demise-greatly-exaggerated](http://trustmatters/reports-trusted-advisors-demise-greatly-exaggerated) [consultado el 18 de junio de 2014].

**Ibid.