



# EQUIPOS DE ALTO DESEMPEÑO

HABILIDADES CLAVES PARA LOGRARLO

# CONFIANZA

**OINL**  
Organización  
Internacional de  
NeuroLiderazgo



**CONFIANZA**





# CONFIANZA

▼ **Cuando la confianza es alta, la comunicación es fácil, instantánea y efectiva** ▼

Stephen R. Covey

**Desde la Neurociencia, La Confianza es una habilidad que busca generar tranquilidad a partir de generar conexión emocional.**

Esta construcción social está basada en las expectativas que la persona hace a partir de la realización de Pedidos y Ofrecimientos que son el producto de una construcción emocional mediada por las experiencias de cumplimiento de dichos Pedidos y Ofertas y que a lo largo del tiempo se han convertido en Promesas Cumplidas.

Para Construir y Fortalecer la Confianza, existen 3 Dimensiones en las cuales el Líder y su equipo han de trabajar permanentemente., ellas son:

**CONOCIMIENTO**

**INTEGRIDAD**



**COHERENCIA**



## CONFIANZA

Entendida como el conjunto de habilidades, competencias, saberes y experiencia que permiten establecer que la persona tiene la CAPACIDAD para realizar determinada tarea, es decir, se puede confiar en el otro porque ese otro sabe o tiene el conocimiento de aquello que se le pidió hacer y posee las habilidades y expertis para cumplir con dicho pedido.

## CONOCIMIENTO

## INTEGRIDAD

La persona posee valores y comportamientos asociados a la transparencia y al valor de la Verdad, es decir, que es sincero en las apreciaciones que me da. Este juicio esta en el marco de la ética y los valores que la persona posea, aquí juega un papel importante el histórico de la relación, es decir, si a lo largo del tiempo se ha sido o no Sincero.

## COHERENCIA

Tiene que ver con la relación lógica evidenciada en los comportamientos de la persona en donde se ven reflejado de manera clara que lo que piensa, lo que siente y lo que dice, están en unidad y por tanto existe coherencia cognitiva.





# CONFIANZA

La Habilidad de generar confianza por parte del Líder, es una construcción basada en juicios sobre la Competencia de él, sobre la Sinceridad y sobre su Credibilidad, esta construcción estará siempre permeada por las percepciones de los integrantes del equipo, eso significa que la forma en que ellos perciban las actuaciones del líder estarán siendo inconscientemente filtradas por la forma como cada uno de ellos percibe la realidad, en otras palabras: vemos la realidad, no como es, sino como somos.

Por tanto, uno de los elementos claves para generar confianza es dar por hecho que las comprensiones de las diferentes situaciones siempre están sujetas a las interpretaciones de quienes observaron o vivieron dichos hechos, y **es tarea del Líder VERIFICAR permanentemente las comprensiones individuales de lo que cada quien está entendiendo**, con el fin de generar una verdad verdadera y única para el equipo a partir de las comprensiones individuales y en el caso de que se presenten inconsistencia o mal entendidos inmediatamente intervenir la situación para no generar una brecha profunda donde la desconfianza aparezca y mine los esfuerzos del equipo o de sus integrantes.

**VEMOS LA  
REALIDAD  
NO COMO ES,  
SINO COMO  
SOMOS.**





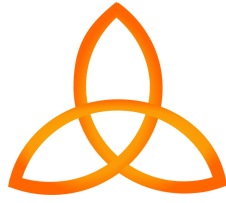
# CONFIANZA

Cuando el líder logra generar confianza dentro del equipo, realmente se nota. Los miembros del equipo se sienten seguros al compartir sus opiniones sin temor a juicios o represalias y al saber que el líder los impulsa teniendo en cuenta sus mejores intereses. ¿Cuál es el resultado? Un equipo de trabajo altamente motivado y productivo.

## **Un líder es solo tan efectivo como lo es su equipo**

Pero construir confianza requiere tiempo y esfuerzo consciente. Las personas no confían en las palabras, confían en las acciones. Estos son los comportamientos que como líder necesitas mostrar para ganarte la confianza de tu equipo todos diariamente:

- El Líder es veraz, busca siempre ser honesto y actuar de manera ética.
- El Líder no exige a otros que hagan lo que no prometieron o que cumplan expectativas que no quedaron suficientemente explícitas.
- El Líder comprende que una expectativa no es una promesa, no obliga a nadie.
- El Líder Felicita y agradece activa y explícitamente al que cumple sus promesas.
- El Líder Reclama ante aquél que no cumpla sus promesas, no generes a su alrededor una cultura de la impunidad.
- Los líderes efectivos establecen -y siguen- la regla de oro: no hablar de un miembro del equipo con otro a sus espaldas.



# CONFIANZA

## Acciones que mantienen la Confianza Alta en el Equipo

(además de las ya enumeradas)

- El Líder se Compromete y cumple sus promesas.
- El Líder Ofrece disculpas cuando no cumple una promesa y lo hace lo antes posible.
- Reconoce públicamente sus errores cuando los comete. Admite su equivocación porque entiende que no es un signo de debilidad, sino de fuerza. Reconoce los errores y describe los nuevos pasos a dar.
- El Líder Aprende a perdonar.

## Acciones que restauran la Confianza

- Si se ha perdido la confianza, el Líder busca crear nuevas ventanas para volver a generarla.
- El Líder Hace explícito lo que ha sucedido y busca sanarlo.
- El Líder busca permanentemente la manera de volver a comenzar sin juicios previos.
- El líder no ve errores, sino oportunidades de aprendizaje.
- El Líder es ante todo ejemplo y por tanto evitará comportamientos que den posibilidad a malas interpretaciones.
- El Líder invita permanentemente a sus co - equiperos a restaurar la confianza en el otro y él es generador de ella.



# PIÉNSALO Y ACTÚA

Nos define lo que hacemos, no lo que pensamos



Describe 3 acciones que vas a implementar para mantener y fortalecer la confianza con tu equipo de trabajo.

## Acción 1

## Acción 2

## Acción 3

Describe 3 acciones que vas a implementar para restaurar la confianza.

## Acción 1

## Acción 2

## Acción 3



# PIÉNSALO Y ACTÚA

Nos define lo que hacemos, no lo que pensamos



Establece cuál es el impacto que esperas obtener con estas acciones.

¿En qué comportamientos tuyos consideras que debes trabajar para fortalecer la Confianza con tu equipo de trabajo?

Define cuál es el mayor reto que enfrentarás al realizar este proceso y cómo vas minimizar el impacto o riesgo de ella.

Sí quieres saber más contáctanos:

**OINL**

Organización  
Internacional de  
NeuroLiderazgo

[alex@oinl.org](mailto:alex@oinl.org)