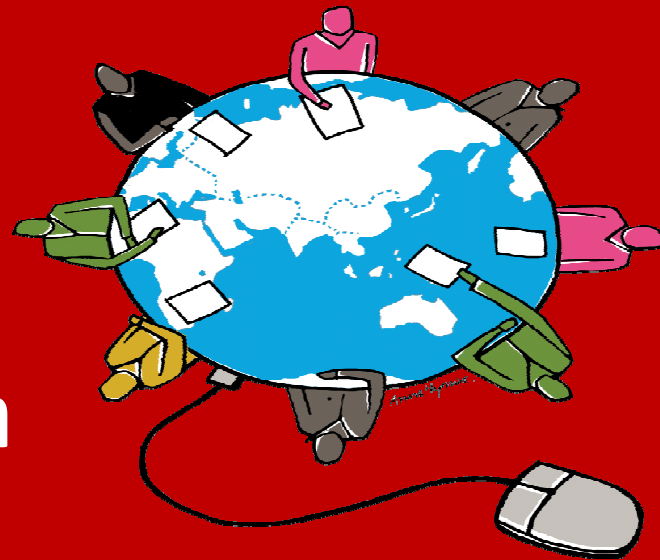


Como construir la confianza a distancia



SIETAR España Webinar

Dominika Hirsch y Steven Parkinson

1 de marzo de 2011

!Bienvenid@s a nuestro webinar sobre la confianza virtual!



**Dominika
Hirsch**



**Steven
Parkinson**

¿Qué vamos a hacer hoy?



**CONFIANZA Y
CONFIANZA VIRTUAL**



**COMPORTAMIENTOS
QUE CONSTRUYEN Y
DESTRUYEN CONFIANZA
VIRTUAL**

¿Qué es la confianza?

¿Qué es la confianza?



“La confianza es la *sangre* de los equipos – el río que la transporta, que lleva la vida, que aporta las ideas y el poder a todo lo que el equipo intenta.”

Robbins y Finley

¿Qué es la confianza?



„En realidad no hay ningún medio de seguridad más seguro que la confianza. La confianza nos permite un control más efectivo que cualquier sistema de control. La confianza aporta más valor que cualquier concepto de gestión que debería aumentar el valor.”

Reinhard K. Sprenger

¿Qué es la confianza?



Cuatro tipos de confianza



Confianza contractual

(cumplir la palabra)

Confianza de competencia

(capacidad de hacer lo que se dice)

Confianza de franqueza

(compartir las ideas y sentimientos)

Confianza de intenciones

(tener buenas intenciones)

Desafíos de confianza virtual

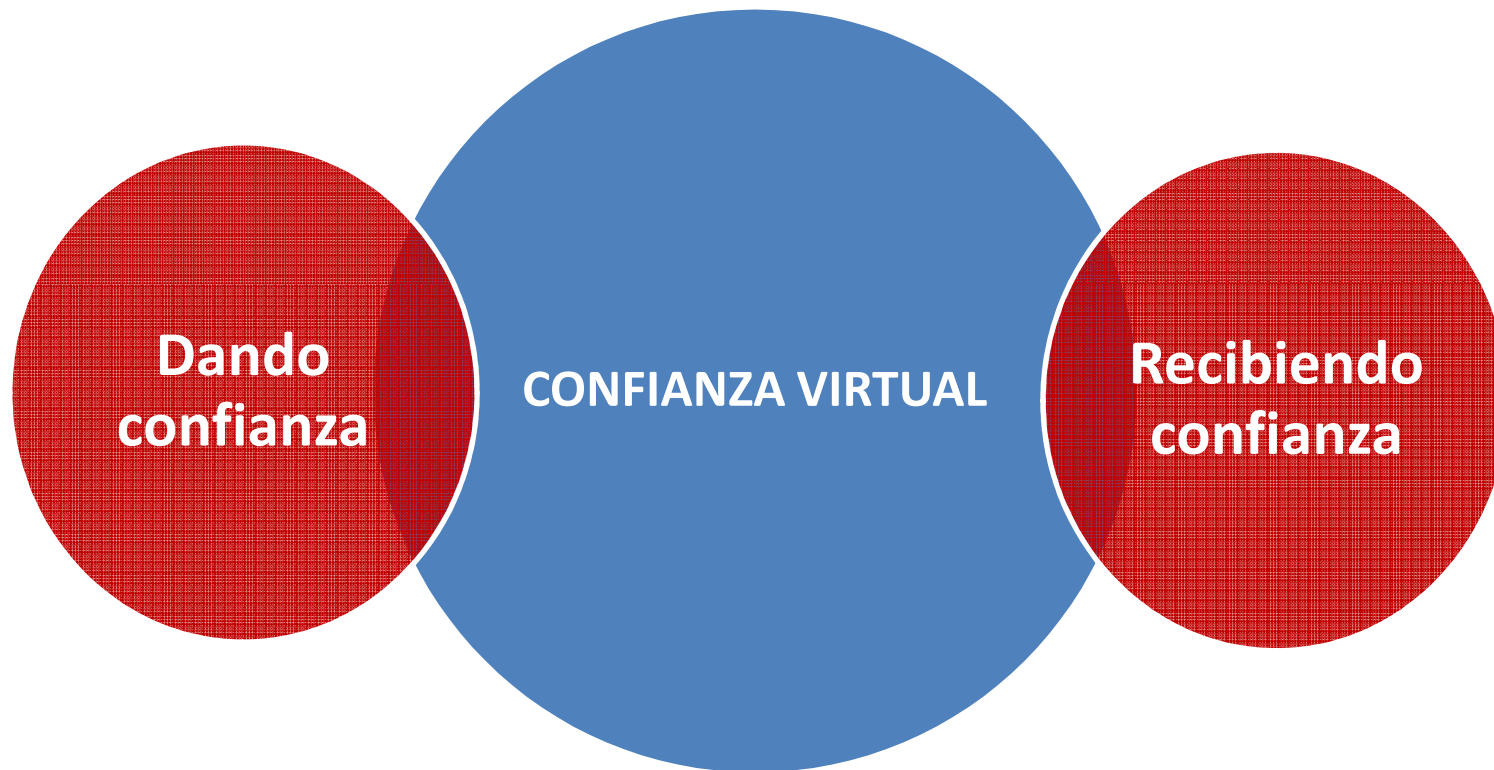
Desafíos de confianza virtual

¿Qué piensan los participantes del webinar?

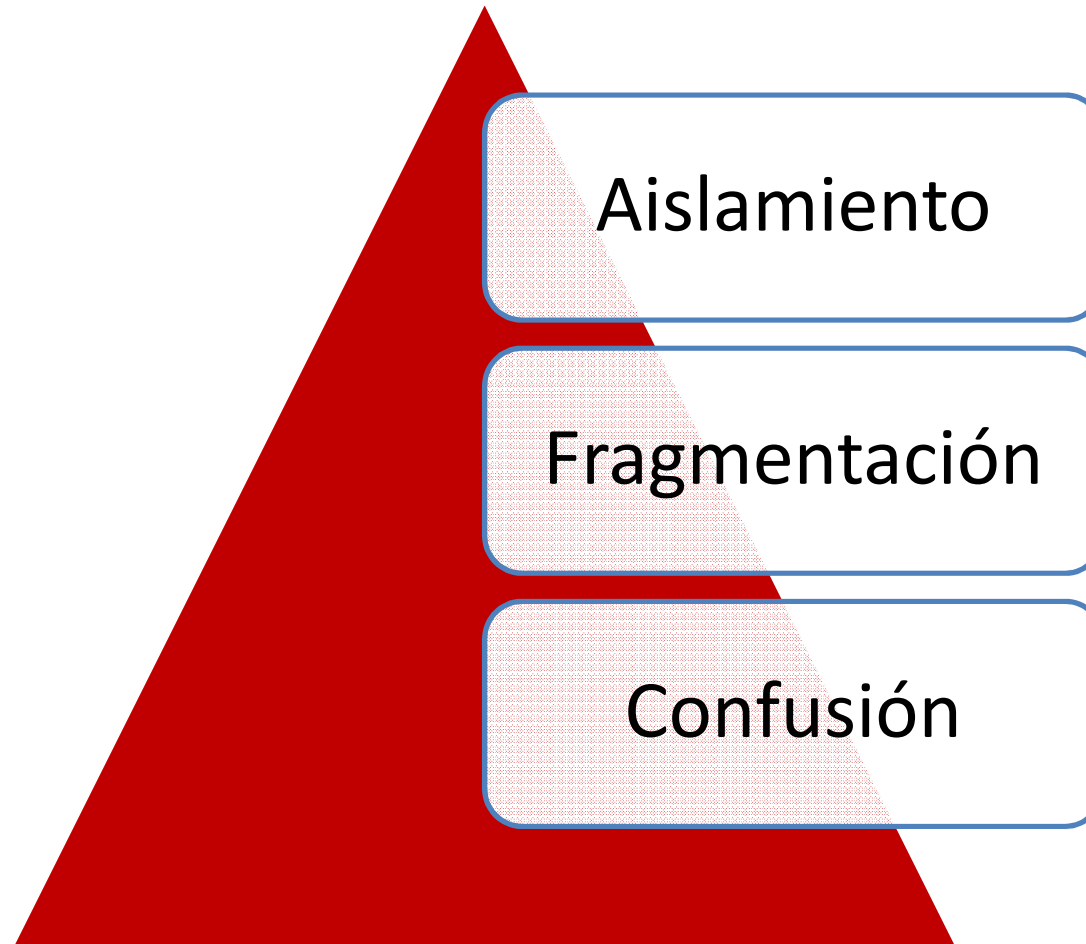


-
- compañeros pasivos y activos
 - Como mostrar tu competencia y generar confianza con los clientes
 - Falta de compromiso
 - Como asegurar el entendimiento mutuo por parte de todos
 - feedback – contexto de comunicación
 - falta de comodidad con la tecnología
 - falta de disciplina en las reuniones

Confianza virtual



Retos de un entorno virtual



Retos de confianza en un entorno virtual



Aislamiento

- Falta de comunicación no verbal
- Limitación de las pautas sociales
- Dificultad de saber el grado de involucración y las intenciones

Fragmentación

- Dificultad de conocer el grado de compromiso
- Desdibujamiento de funciones y responsabilidades
- Problema de lealtad
- Desviación del enfoque

Confusión

- Conocimientos contextuales reducidos
- Actividades y significados ocultos
- Rumores y sus consecuencias

¿Qué comportamientos crean o destruyen la confianza en los equipos virtuales? - ¿Qué piensan nuestros participantes?

ENTRADAS

- Código de comportamiento, valores, proceso
- Corregir conflictos o problemas a tiempo
- Mensajes positivos que dan salidas, alternativas a situaciones difíciles
- Dar feedback positivo
- Dejar claras las tareas y responsabilidades

SALIDAS

- Mentir
- Pasividad
- Falta de iniciativa
- No cumplir con plazos

Desarrollar y mantener relaciones de confianza



CONFIANZA INICIAL

- Competencia
- Compartir información
- Integridad
- Reciprocidad – dar y recibir

CONFIANZA PROFUNDA

- Compatibilidad
- Buena voluntad
- Credibilidad / Transparencia
- Seguridad / Bienestar
- Inclusión
- Accesibilidad

10 acciones clave para generar y mantener la confianza en equipos virtuales



Crear oportunidades para la interacción social

Poner los medios para que los miembros se conozcan: aspectos laborales y personales, intereses (Facebook, Sharepoint)

Establecer un clima de comunicación entusiasta, abierta, sincera y respetuosa en el que todas las ideas se valoran y escuchan

Establecer la transparencia, cumplir las promesas, la confianza y la responsabilidad mutua como principios clave de funcionamiento

Crear interdependencias recordando a la gente los objetivos compartidos

10 acciones clave para generar y mantener la confianza en equipos virtuales



Resolución del problema en vez de echar la culpa

La incertidumbre sobre las funciones erosiona la confianza. Clarificar las funciones y responsabilidades con regularidad sin ser demasiado dogmático

En tiempos de cambio, volver a abordar el propósito del equipo y solicitar novedades

Trabajar juntos para determinar el mejor modo de tratar los conflictos del equipo

Reconocer y celebrar los logros del equipo

!Gracias por tu participación!

www.sietar.es

