

The speed of trust : :

The one thing that changes everything

La velocidad de la confianza: :

Lo único que cambia todo

SUMARIO

Contenido

Sumario
Pág. 1

Nos dice el autor:
Pág. 2, 5

Conozca al autor
Pág. 6

Dijeron sobre
*La velocidad
de la confianza*
Pág. 7

Algunas citas incluidas en
el libro
Pág. 8

Las últimas palabras
Pág. 8

La confianza es la única cosa que si se remueve puede llegar a destruir el gobierno más poderoso, el negocio más exitoso, la amistad más sólida, el amor más profundo. Sin embargo, si se desarrolla y se potencia es lo único que puede crear un éxito sin precedentes y generar prosperidad en todas las dimensiones de la vida.

En este libro que generará un cambio de paradigma, Stephen M. R. Covey (hijo del autor de Los siete hábitos de la gente altamente efectiva y El octavo hábito, Stephen R. Covey) devela los mitos respecto de la confianza, y explica en detalle y profundidad por qué la confianza se ha transformado en la competencia de liderazgo clave en la nueva economía global. Presenta las cinco "olas" de la confianza: autoconfianza, confianza en las relaciones interpersonales, confianza en las organizaciones,

confianza del mercado y confianza social. Finalmente identifica y analiza las trece conductas comunes a los líderes altamente confiables.

Algunas preguntas que responde La velocidad de la confianza

- 1- ¿Por qué la confianza es la competencia clave que deben desarrollar los líderes del siglo XXI?
- 2- ¿Cómo inspirar confianza duradera en las relaciones personales y profesionales?
- 3- ¿Cómo hacer para ganar la confianza de los clientes, los colegas y los socios en forma rápida y permanente?
- 4- ¿Por qué la confianza produce dividendos?
- 5- ¿Cuáles son las trece conductas comunes a líderes altamente confiables?



NOS DICE EL AUTOR

Lo único que cambia todo: la confianza

Hay una cosa que es común a todos los individuos, relaciones interpersonales, equipo, familia, organización, nación o civilización en cualquier lugar del mundo. Una cosa que si se remueve puede destruir el gobierno más poderoso, el negocio más exitoso, la amistad más grande, el amor más profundo. Por otra parte si se desarrolla y potencia es lo único que puede crear un éxito sin precedentes y generar prosperidad en todas las dimensiones de la vida. Sin embargo es la menos comprendida y la más subestimada en este tiempo. Eso se llama: confianza.

Mitos y realidades sobre la confianza

Mitos	Realidades
La confianza es blanda.	La confianza es dura, real y cuantificable. Su mensurabilidad afecta tanto la velocidad como el costo.
La confianza es lenta.	Nada es más veloz que la velocidad de la confianza.
La confianza se construye sobre la integridad.	La confianza es una función tanto del carácter (e incluye la integridad) y de la competencia.

Uno confía o no confía.	La confianza puede ser creada y destruida.
Una vez que se pierde, la confianza no puede ser reestablecida.	A través de la dificultad, en muchos casos la confianza perdida puede ser reestablecida.
Uno no puede enseñar a confiar.	La confianza puede ser enseñada y aprendida y puede transformarse en una ventaja estratégica.
Confiar en la gente es muy riesgoso.	No confiar en la gente es mucho más riesgoso.
La confianza puede establecerse con una sola persona a la vez.	Al establecer confianza con una persona uno puede establecer confianza con muchos.

Las cinco olas de la confianza

La clave es navegar entre las cinco olas de la confianza, es decir, los cinco contextos o niveles interdependientes en los que podemos establecer confianza.

La primera ola, la autoconfianza, refiere a la confianza que tenemos en nosotros mismos, en nuestra capacidad para establecer y cumplir metas, en nuestra capacidad para mantener nuestros compromisos, para inspirar confianza en los demás.

La segunda ola, la confianza en las relaciones, refiere a la capacidad para establecer relaciones confiables con los demás.

La tercera ola, la confianza organizacional, refiere a cómo los líderes pueden generar confianza en las organizaciones de negocios, sin fines de lucro, gubernamentales, educacionales, etc.

La cuarta ola, la confianza del mercado, es el nivel en el que claramente puede comprenderse el impacto de la confianza. El principio subyacente es la reputación y por ende la conducta y lealtad de los clientes.

La quinta ola, la confianza social, refiere a la creación de valor para la sociedad en su conjunto. El principio subyacente es la contribución.

Las trece conductas de un líder confiable



Demuestre respeto: cuide genuinamente a la gente. Respete la dignidad de las personas en todos los roles. Trate a todos con respeto.

Arregle lo que está mal: cuando se equivoque arregle las cosas. Pida perdón. Demuestre humildad personal.

Obtenga resultados: haga que las cosas sucedan. Haga las cosas en tiempo y en forma. No haga promesas exageradas. No dé excusas por los resultados que no obtuvo.

Confronte la realidad: enfrente las cosas difíciles en forma directa. No esconda su cabeza. Conduzca las conversaciones con coraje.

Practique accountability: asuma la responsabilidad por los resultados. Sea claro cuando comunique lo que está haciendo y lo que los demás están haciendo. No acuse a los demás ni busque culpables cuando las cosas no estén bien.

Sostenga los compromisos: sea prudente al comprometerse y cumpla con lo que ha comprometido. No revele las confidencias.

Hable en forma directa: sea honesto. Diga la verdad. Use un lenguaje simple. Demuestre integridad. No manipule a la gente ni distorsione los hechos.

Cree transparencia: diga la verdad de forma tal que la gente pueda verificarla. Sea abierto y auténtico. No tenga agendas ocultas. No oculte información.

Demuestre lealtad: reconozca las contribuciones de los demás. Hable sobre la gente como si esas personas estuvieran presentes. No hable mal de la gente a sus espaldas. Represente a aquellos que no están presentes en un momento para poder hablar por sí mismos.

Mejore: aprenda constantemente. Desarrolle sistemas de feedback formal e informal. Actúe en función del feedback que recibe. Agradezca a la gente por el feedback que brindaron. No dé por sentado que los conocimientos y habilidades de hoy serán suficientes para afrontar los desafíos del futuro.

Aclare las expectativas: discuta las expectativas. Valídelas. Renegocie con ellos si fuera necesario y posible. No dé por supuesto que las expectativas son claras y compartidas.

Escuche primero: escuche antes de hablar. Comprenda. Diagnostique. Escuche con sus oídos, sus ojos y su corazón.

Expanda la confianza: demuestre propensión a confiar. Confíe más en aquellos que se han ganado su confianza.

Algunos beneficios que ofrece La velocidad de la confianza

- Explica qué es la confianza y cómo crearla, reestablecerla y potenciarla
 - Confronta los mitos y realidades referidos a la confianza.
 - Examina las trece conductas comunes a los líderes altamente confiables.
 - Ayuda a comprender cabalmente que la confianza es la clave del liderazgo efectivo en el siglo XXI.
-

CONOZCA AL AUTOR



Stephen M. R. Covey

Stephen M. R. Covey posee un MBA por la Universidad de Harvard. Fue CEO de Covey Leadership Center. Colaboró con su padre en el desarrollo de la estrategia que se difundió a través del libro Los siete hábitos de la gente altamente efectiva. Se desempeña como consultor de numerosas compañías entre las cuales se incluye el Human Performance Institute.

Ficha técnica del libro

Título en inglés: The speed of trust

Título en castellano: La velocidad de la confianza

Subtítulo en inglés: The one thing that changes everythingr

Subtítulo en castellano: Lo único que cambia todo

Autor: Stephen Covey con Rebecca R. Merrill

Cantidad de páginas: 353

Editorial: Free Press

Año: 2006

Para visitar:

<http://www.coveylink.com/>

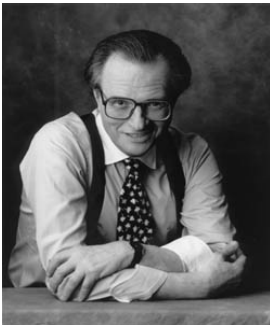
DIJERON SOBRE LA VELOCIDAD DE LA CONFIANZA



Stephen Covey

Autor de Los siete hábitos de la gente altamente efectiva y El octavo hábito

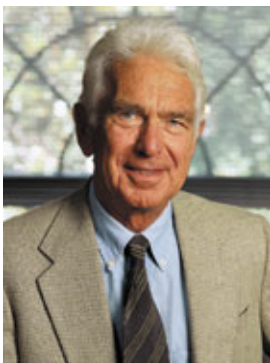
Hay tres razones por las que creo que este libro se transformará en un clásico. Primero, tiene raíces. Segundo, es profundo, práctico y comprensivo. Tercero, inspira esperanza.



Larry King

Periodista- Conductor de Larry King Live- CNN

Este libro puede cambiar vidas. Covey nos ayuda a comprender cómo cultivar e inspirar confianza en forma inmediata en cualquier esfera, ya que la confianza es el fundamento para el éxito verdadero y duradero. Una lectura muy interesante e iluminadora.



Warren Bennis

Experto en liderazgo y autor del libro On becoming a leader

El libro de Covey descubre el único factor más importante, el sustrato que determinará el éxito (o el fracaso) en cualquier organización en el siglo XXI: la confianza. Es una lectura poderosa: brava e imaginativa, fundada en el análisis y la investigación empírica. Una lectura obligatoria para cualquiera que tenga una posición de responsabilidad, ya sea que sea el soporte de un grupo o que trabaje en una corporación global.



Nolan D. Archibald

Presidente y CEO de Black & Decker

Cuando recibí este libro y me pidieron que lo leyera y comentara, mi primer impulso fue: "No tengo tiempo". Sin embargo, al leer el prólogo y después los primeros capítulos, ya no pude abandonarlo. Es exactamente lo que los líderes de negocios necesitan hoy. Este libro llega a las raíces de la conducta ética y la integridad y explica cómo los líderes y las organizaciones confiables hacen las cosas mejor, más rápido y a menor costo. Todo el mundo debería hacerse tiempo para leer este libro.

Algunas citas incluidas en el libro

Las personas con las que tuve problemas son personas que tendían a no dar la información completa. Ellos omitían a propósito ciertas partes de la historia y distorsionaban los hechos.

Shelley Lazarus- Chairman y CEO de Ogilvy & Mather

La obsesión por la medición es el problema. Hay algo que puede ser usado en lugar de la medida: el juicio. Algunas de las cosas más importantes en el mundo no pueden ser medidas.

Henry Mintzberg- Autor y docente

Si usted no actúa rápido, está muerto.

Jack Welch

Los analfabetos del siglo XXI no serán aquellos que no puedan leer ni escribir sino aquellos que no puedan aprender, desaprender y reaprender.

Alvin Toffler

Lo que crea confianza es, finalmente, el respeto manifiesto del líder hacia sus seguidores.

James O'Toole- Autor de Leading Change

Las últimas palabras

La verdad es que podemos establecerla. Hacerla crecer. Expandirla. Recuperarla. Podemos transformarnos personalmente y organizacionalmente para ser creíbles. Podemos comportarnos en modos tales que inspiren confianza. Podemos incrementar la velocidad y el bajo costo en todas las dimensiones de nuestra vida. ¿Por qué podríamos no querer hacerlo? ¿Por qué podríamos no querer vivir y liderar de modo que inspiremos confianza? Tal vez Albert Schweitzer lo dijo mejor: "En la vida de todos, en algún momento, el fuego interior se apaga. Entonces es necesario encender la llama mediante el encuentro con otro ser humano. Todos deberíamos estar agradecidos a aquellas personas que reencienden el espíritu interior". Expandir la confianza hacia otros reenciende el espíritu interior tanto nuestro como el de ellos. Toca e ilumina la propensión innata que todos tenemos para confiar y para que confíen en nosotros. La velocidad de la confianza produce un dividendo extraordinario en cada dimensión de nuestra vida.
