

HABILIDADES RELACIONALES

Conversaciones que crean, potencian, reparan y rompen la confianza

La confianza en los equipos supone un juicio sobre cómo actuaremos en el futuro, por lo tanto, es la emoción básica para coordinar acciones con otros. Dentro de estas coordinaciones existen diferentes tipos de conversaciones que pueden ayudar a crear, potenciar y reparar confianza, pero también la pueden romper. A continuación, describimos cada una de ellas:

Conversaciones que crean confianza:

Son utilizadas cuando estamos iniciando una relación o un equipo, pueden ser de dos tipos:

- a) Para conocernos.
- b) Para ponernos de acuerdo.

Estas representan las reglas básicas si se desea cuidar la relación; todos interactuamos con otros sobre la base de la confianza conforme a nuestra historia o cultura. Dado esto, lo realmente importante para mí, puede no serlo para ti. En este sentido, recomendamos establecer 3 o 4 acuerdos al inicio de la relación; de esta forma, se facilita la comprensión de lo realmente importante. Es clave en los equipos acordar esas reglas con el propósito de crear confianza entre todos.

Conversaciones que potencian la confianza:

Nos referimos concretamente a la conversación de feedback, la cual conecta a los integrantes con el impacto de sus acciones en el sistema, tanto aquellas que incluyen efectos positivos como negativos.

Conversaciones que reparan la confianza:

Involucran la capacidad de reclamar por las promesas no cumplidas y la habilidad para decir lo siento con humildad, es decir, pidiendo disculpas.

Conversaciones que rompen la confianza:

Existen cuatro actitudes y comportamientos que, cuando se encuentran presentes sostenidamente en la dinámica de un equipo, rompen la confianza. Estas son:

1. Críticas destructivas: Incluyen etiquetas, descalificaciones y generalizaciones orientadas al ser y no a la conducta. A veces pueden ir acompañadas de un tono de voz elevado y despectivo, incluso de una postura corporal amenazante. Estas críticas pueden ser expresadas directamente a la persona o trianguladas con otros miembros del equipo, generando la ruptura de la confianza e instalando juicios que no necesariamente podrían ser fundados.

HABILIDADES RELACIONALES

Conversaciones que crean, potencian, reparan y rompen la confianza

2. La actitud defensiva: Implica no aceptar una queja o reclamo y responder a la defensiva y contraatacando. Este tipo de interacciones fomentan la culpa y tienden a poner la responsabilidad del conflicto en el otro u otros miembros del equipo. Esta actitud sostenida en el tiempo rompe la confianza, lo que podría provocar resentimientos entre los miembros afectando sus relaciones y, por ende, la efectividad.

3. El desprecio: Se observa dentro de las interacciones bilaterales o del equipo con comentarios que faltan el respeto. Podrían incluir insultos, muecas, empleo de la ironía o el sarcasmo. Esta manera de relacionarse rompe la confianza en los equipos, infravalorando a alguno de sus miembros.

4. Evasión: Se refiere a las conversaciones que “no se producen” o esos “inconversables”. La actitud evasiva sostenida y mostrando indiferencia hacia algún miembro del equipo erosiona la confianza. Algunas de las conductas que podríamos observar en estos casos son: hacer como que no se escucha, mirar hacia otro lado, involucrarse en otra actividad o hacer como que el otro no existe.