



provoko

DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL

O Poder da Confiança



“A capacidade de estabelecer, ampliar e recuperar a confiança junto a todas as partes envolvidas — clientes, fornecedores, parceiros, colegas de trabalho e sociedade — é a principal competência de liderança da nova economia global.”

—*Stephen M. R. Covey*



O que é confiança?

“Eu poderia citar uma definição encontrada em dicionários, mas você sabe o que é ao senti-la. A confiança surge quando os líderes são transparentes, sinceros e mantêm sua palavra. É simples assim”.

Jack Welch



- O *Poder da Confiança*™ não é um programa, mas um processo que muda a natureza fundamental de como o trabalho é feito e transforma a trajetória de uma organização. Simplificando, a nossa experiência prática reside em dois fundamentos: ajudar as pessoas em todos os níveis aprender e aplicar comportamentos que aumentam a confiança; e permitindo que as organizações para institucionalizar a única competência mais crítica necessária para vencer no mundo de hoje: **TRUST** .



Resolução de problemas organizacionais complexos através de mudanças no comportamento humano!

- 
- O *Poder da Confiança* é o Processo de Transformação;
 - Criando um alto nível de confiança, a cultura altamente engajados é a última palavra, a vantagem competitiva de longo prazo.



Ponderações sobre a Confiança:

- A Confiança é tangível, real e quantificável. Ela afeta de forma mensurável tanto a velocidade quanto o custo.
- A confiança é em função tanto do caráter (que inclui integridade) quanto da competência.
- Não confiar nas pessoas é um risco maior.
- A Confiança estabelecida com uma pessoa multiplica-se entre muitas.
- A confiança pode ser edificada quanto destruída.
- Embora seja difícil, na maioria dos casos a confiança perdida pode ser recuperada.



$$(S \times E) \times T = R$$

((Estratégia Multiplicada pela Execução)) multiplicada pela confiança é igual a Resultados)



Você está pagando “Tributos sobre a Confiança” em alguma destas áreas?

- Índice de satisfação de clientes
- Processo de aquisição-compras
- Processo de controle interno dos processos
- Processo de contratação
- Tempo gasto em reuniões
- Eficácia dos treinamentos
- Outras áreas

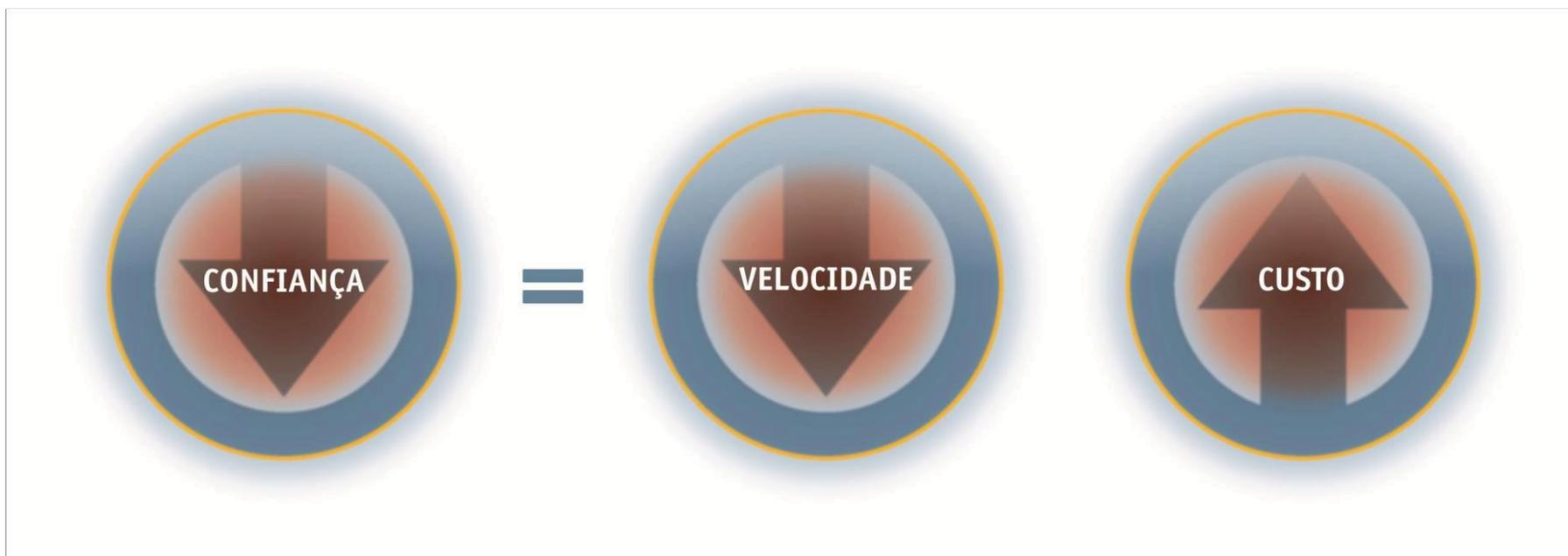


Você está obtendo “Dividendos sobre a Confiança” em alguma destas áreas?

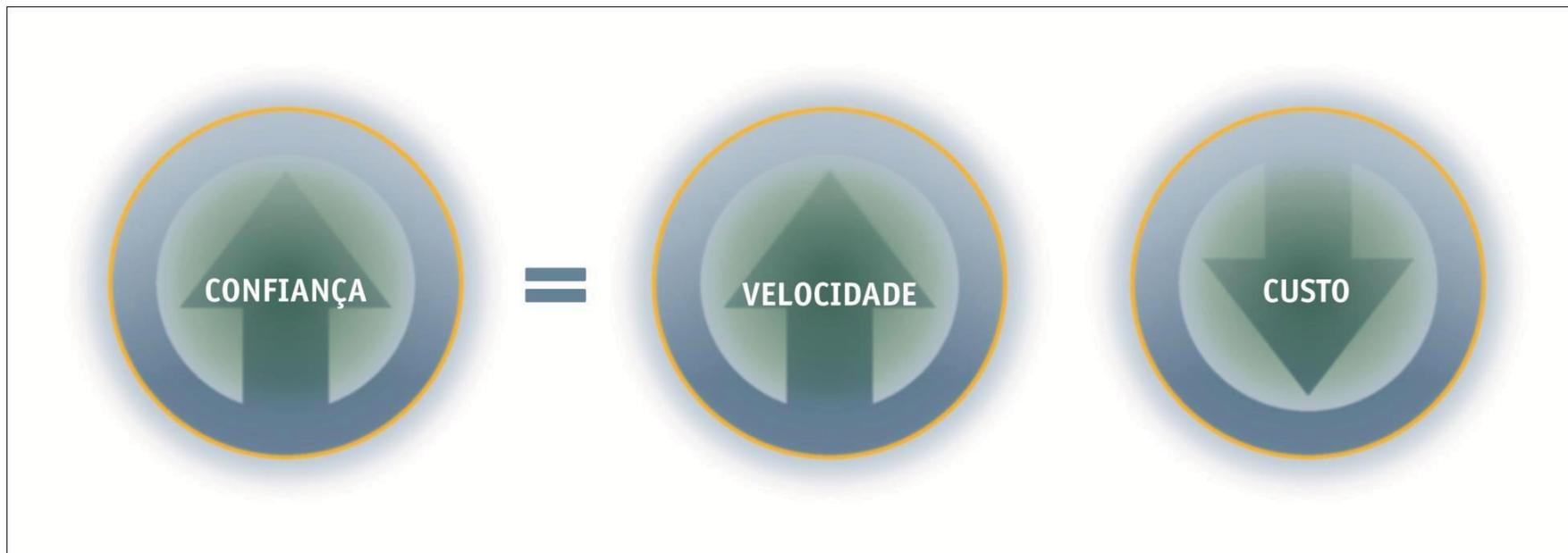
- Índice de satisfação de clientes
- Processo de aquisição-compras
- Análise e controle interno dos processos
- Processo de contratação
- Tempo gasto em reuniões
- Eficácia dos treinamentos
- Outras áreas



- O Baixo Nível de Confiança Retarda seu Sucesso



- O Alto Nível de Confiança Acelera seu Sucesso



Estratégia	x	Execução	=	Resultado	Impostos ou Dividendos	=	Resultado Líquido
10	X	10	=	100	Menos 40% de imposto	=	60
10	X	10	=	100	Menos 10% de imposto	=	90
10	X	10	=	100	Mais de 20% de dividendos	=	120



Obtenha um Dividendo:

Escolha uma situação, no trabalho, que seria enormemente beneficiada caso a velocidade aumentasse e o custo diminuísse.

Que “Tributos sobre a Confiança” são pagos hoje, em decorrência dessa situação?

Que “Dividendos sobre a Confiança” seriam gerados caso a situação melhorasse?



As 5 ondas da Confiança



Este modelo origina-se da metáfora do “efeito de ondulação” que gratificadamente ilustra a natureza interdependente da confiança e como flui de dentro para fora. Ela define os cinco níveis, ou contextos, nos quais estabelecemos confiança.



A Primeira Ondulação: Autoconfiança

Palavra-chave: Credibilidade

A Segunda Ondulação: Confiança nos Relacionamentos

Palavra-chave: Comportamento Consistente

A Terceira Ondulação: Confiança Organizacional

Palavra-chave: Alinhamento

A Quarta Ondulação: Confiança do Mercado

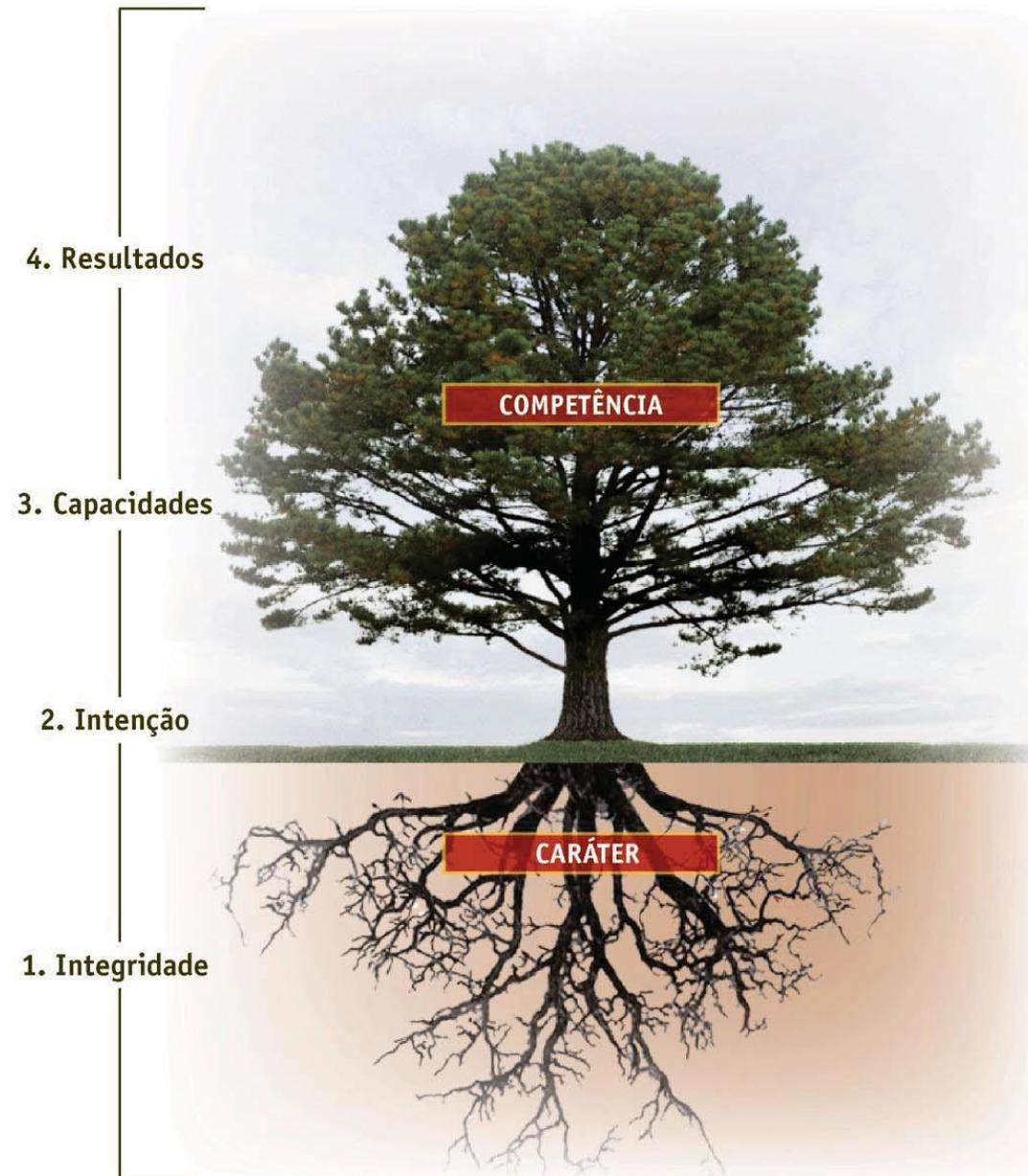
Palavra-chave: Reputação

A Quinta Ondulação: Confiança Societária

Palavra-chave: Contribuição

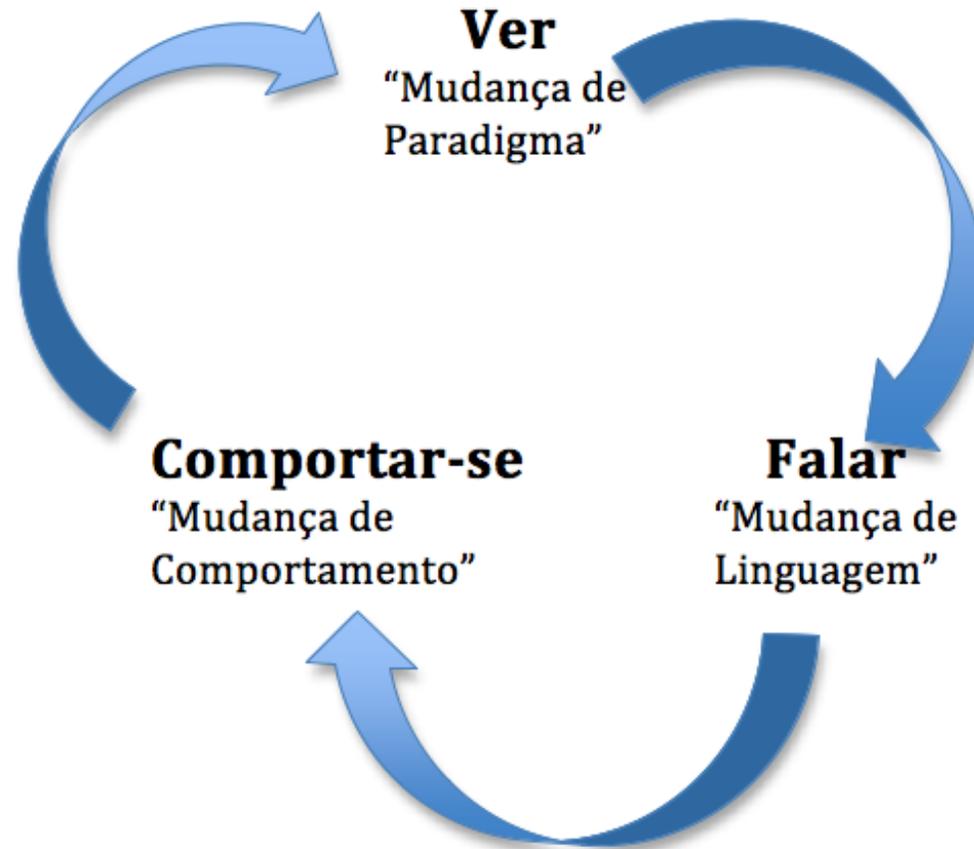


Os 4 Cernes da Credibilidade



Confiança Interpessoal

Construindo, ampliando e recuperando a confiança em relacionamentos-chave.



Confiança Interpessoal

Pense em uma pessoa com quem você tenha um relacionamento com alto nível de confiança.

- Como é trabalhar com essa pessoa?
- Em quanto tempo as coisas acontecem?
- Como é a comunicação entre vocês?
- Que tipos de resultado vocês alcançam?

Pense em uma pessoa com quem você tenha um relacionamento com baixo nível de confiança.

- Como é trabalhar com essa pessoa?
- Em quanto tempo as coisas acontecem?
- Como é a comunicação entre vocês?
- Que tipos de resultado vocês alcançam?



Depósitos

- Aumentam o nível de confiança entre as pessoas envolvidas.

Retiradas

- Diminuem o nível de confiança entre as pessoas envolvidas.





Uma reputação demora vinte anos para ser construída e cinco minutos apenas para ser destruída. Se você levar isso em conta, agirá de forma diferente.

— Warren Buffet, CEO, Berkshire Hathaway



*“Feedbacks são como um sistema de suporte à vida.
Sem eles, você acabará fracassando. Faça todo o possível para criar um
ambiente no qual as pessoas sintam-se seguras para dar-lhe feedback.”*
—Stephen R. Covey



1. Fala Francamente
2. Demonstra Respeito
3. Cria Transparência
4. Corrige seus Erros
5. Demonstra Lealdade
6. Entrega Resultados
7. Melhora Sempre
8. Enfrenta a Realidade

9. Esclarece Expectativas
10. Pratica a Responsabilidade
11. Escuta Primeiro
12. Honra Compromissos
13. Confia

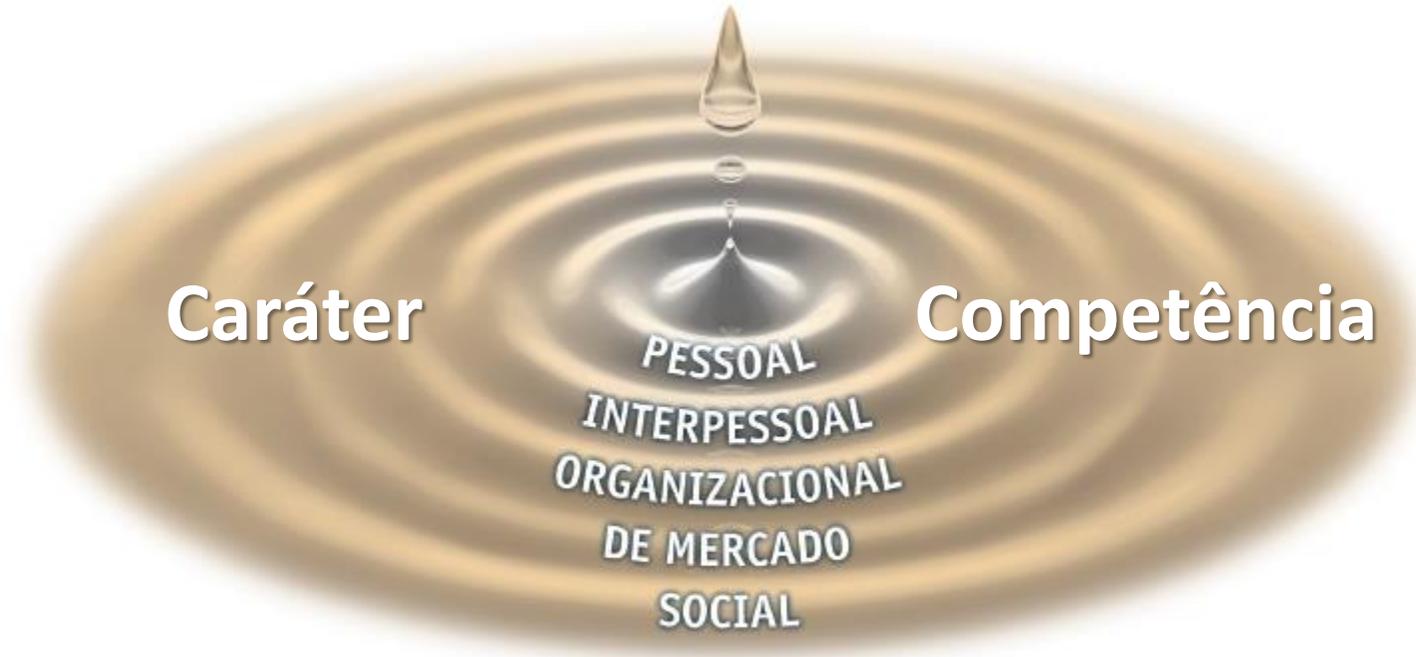


Ponha os óculos da confiança e olhe pela lente da sua própria “organização”, em termos de Confiança de Mercado. Pense em termos da perspectiva de seus “Clientes”. Pergunte-se:

- Nossa marca tem integridade?
- Nossa marca demonstra boa intenção?
- Nossa marca demonstra capacidades?
- Nossa marca está associada a resultados?



Resumo das 5 Ondulações da Confiança



Autoconfiança em Si
Credibilidade

Confiança nos
Relacionamentos
Comportamento

Confiança
Organizacional
Alinhamento

Confiança do Mercado
Reputação

Confiança Societária
Contribuição



Obrigada!
Karina Rebelo Hofstatter

karina@provoko.com.br | (51) 3035.4056 / 81119565
www.provoko.com.br