



knowsquare .

MANUEL MAYO RÚA

25 DE MARZO DE 2014

## CONFIANZA INTELIGENTE

---

RESEÑA DEL LIBRO DE STEPHEN M.R. COVEY Y GREG LINK

knowsquare .

Privado y Confidencial

Prohibida su Distribución sin Autorización Expresa del Autor  
y Know Square S.L.

Somos capaces de dar de corrido el dato actualizado de la prima de riesgo, cuando no hace mucho nuestro tópic de conversación en el ascensor no pasaba del “parece que va a llover”. Más reciente es que hayamos aprendido que la prima de riesgo se relaja (y de paso nosotros también) con la recuperación de la confianza... Un ejemplo más que incorporar a los muchos que nos ofrecen Stephen y Greg para apuntalar su afirmación: la confianza cambia la prosperidad, la energía y la alegría.

*Título completo: “Confianza Inteligente. La Creación de Prosperidad, Energía y Alegría en un Mundo de Baja Confianza”. Editorial Paidós. Autores: Stephen M. R. Covey y Greg Link. 1ª Edición Septiembre 2013. 367 páginas.*

Con sus nombres propios, Stephen, Greg, encabezan las vivencias personales con las que ilustran su afirmación. Son decenas los ejemplos adicionales de personas y empresas con los que van salpicando el libro y algunas citas textuales de personajes relevantes, verdaderamente bien traídas, subrayan y marcan el recorrido. Porque esa es su propuesta: iniciar un camino para el que desgranar cinco etapas (acciones).

Un aldabonazo para arrancar con fuerza. Declaración de intenciones: proporcionar un nuevo prisma que permita ver cómo afectan las cuestiones de confianza a todos los ámbitos y cómo trascender el pensamiento tradicional para extender la Confianza Inteligente.

La paradoja que plantean es que en una situación de crisis, en un mundo en el que la confianza prácticamente no existe, hay personas, empresas, organizaciones, que trabajan contribuyendo a su renacimiento. Y recogen los beneficios de esa manera de actuar. Y los extienden.

Nos señalan que la mayoría, sin embargo, no somos conscientes de llevar gafas: las de la confianza ciega o las de la desconfianza. Las de la confianza ingenua, crédula o infantil, esa que no exige demasiado esfuerzo ni reflexión o aquellas otras de la sospecha, porque nos parece plenamente justificada al estar las pruebas por doquier.

Stephen y Greg son rotundos: existe la alternativa, la Confianza Inteligente. ¿Y qué es? Criterio que minimiza el riesgo y maximiza las posibilidades. El modo de actuar con alta confianza en un mundo de baja confianza.

Dos factores son clave: la predisposición a confiar y la capacidad de análisis. El primero es emocional y nos permite abrirnos a un mundo de posibilidades. El segundo es racional y debe evaluar tres variables fundamentales: oportunidad (qué vamos a confiar a otro), riesgo (en qué grado), y credibilidad (competencia de los implicados).

¿Somos dignos de confianza? O creíbles. Esa es la otra cara de la moneda. Si lo somos, y confiamos, estamos de lleno en el círculo virtuoso ascendente. Porque la confianza es recíproca. Y su opuesta también.

Tomar la decisión de creer en la confianza es el primer paso en este camino. Es potenciar nuestra tendencia natural a confiar. Stephen y Greg han encontrado creencias comunes firmemente asentadas en la conducta de aquellos que confían: creen que son dignos de confianza, creen que se puede confiar en la mayoría de las personas y creen que la confianza es la mejor manera de liderar.

Como segundo paso del recorrido nos lanzan un desafío: empezar por uno mismo. La credibilidad nos proporcionará la fuerza y la seguridad. Es una oportunidad constante y un reto constante. Ganarse la confianza, generar confianza es difícil. Más difícil es recuperarla si se pierde. Por ello el

foco en la constancia y en la importancia de los momentos, de cada momento. ¿A que somos capaces de identificar en nuestras vidas alguno de esos momentos clave, “momentos de confianza”?

El tercero es la declaración de intenciones: decir qué se va a hacer y por qué se va a hacer. Es imprescindible comunicar a los demás. Explicando el por qué influimos activa y positivamente en las conclusiones a las que llegan y aumentamos las posibilidades de conseguir su confianza. Es una estrategia que entraña riesgos, pero también lleva aparejada la posibilidad de obtener mejores resultados. Multiplicador del desempeño, acelerador de confianza.

Cumplir con la declaración de intenciones es un principio global y nuestro cuarto paso. Un minuto para la reflexión sobre las cuatro posibles combinaciones de la pareja decir/hacer nos aboca, a estas alturas, a un único par posible: *“decir construye esperanza, hacer construye confianza”*. ¿Y si no se puede hacer? Rotunda la respuesta: *“comuníquelo de forma clara y transparente y reformule o renegocie soluciones alternativas”*.

En el último paso, liderar a la hora de confiar en los demás, Stephen y Greg nos ofrecen su invitación. Es mucho más que tomar la decisión de confiar, es actuar basándose en esa convicción. Cabe la posibilidad de que no veamos los resultados del proceso de transformación que ello desencadena de forma inmediata, lo que es seguro es que no veremos todos los resultados que genera: por la dimensión que alcanza en su expansión.

¿Cómo hacerlo? Desde donde estamos. Cada uno donde está. Es el poder de uno. Irresistible la cita de cierre de Helen Keller: *“Sólo soy una, pero soy una. No puedo hacerlo todo, pero puedo hacer algo; y como no puedo hacerlo todo, no me negaré a hacer lo que sí puedo hacer”*.

© Manuel Mayo Rúa

© Know Square S.L.