

La confianza ¿se gana o se otorga?

Por Jorge A. Oriza Vargas © 211-2014

Realmente este tema es de mucha actualidad, por varias razones. La primera, porque las relaciones humanas de calidad, de largo plazo, se basan –entre otras cosas- en la confianza. Y esto abarca tanto al ámbito de la familia, de las relaciones de pareja, así como el ámbito laboral y el social. La segunda razón, es precisamente porque en todos estos ámbitos, sobre todo en el ambiente social y político, pareciera que vivimos en un ambiente de desconfianza; es difícil confiar en los demás, y casi podemos afirmar que desconfiamos de entrada de los demás, mientras no los conozcamos y se ganen nuestra confianza.

Por ello, creo que es importante comprender y tener claridad en que es la confianza, para no verla de manera simple, sino en la compleja realidad de sus factores causales, sus efectos correspondientes, así como las variables del proceso mediante el cual se obtiene, se construye, o se pierde. Porque por supuesto, todos queremos que confíen en nosotros, aunque por lo general nosotros podamos ser un tanto desconfiados de los demás, sean personas o instituciones; y es que la confianza se da entre personas, entre grupos, o entre personas y grupos, como la que podamos tenerle a una organización, comercial o política.

En el diccionario de la Real Academia Española¹, se establece que la **confianza** tiene que ver con la “*esperanza firme que se tiene de alguien o algo*” y tiene que ver con *seguridad* (en otros o en uno mismo) o *con familiaridad* (sencillez, naturalidad), en el trato con los demás. Podemos inferir de estas apreciaciones lógicas, que la confianza es una variable resultante, es decir, es el resultado de factores, que desde la otra persona y lo que ella puede esperar de nosotros, o hacia la otra persona y lo que esperamos de ella, en ambos casos generan *entre nosotros* esa sensación de seguridad, de familiaridad y naturalidad en el trato.

Confío en ti, significa que espero de ti, con seguridad, diversas cosas, relacionadas con tu comportamiento, tu desempeño, o con diversos bienes que puedo recibir de ti; por otra parte si me gano tu confianza, puedo estar seguro que no tendrás dudas sobre mi comportamiento o desempeño, o sobre los bienes que pudieras recibir de mí, pues tu confías en mí. Por eso, como vemos, la confianza se observa en dos sentidos, la que “otorgamos” a otros, y en el otro sentido, la que nos “ganamos” de otros, y nos otorgan a nosotros. Vamos a hacer algunas reflexiones, que nos permitirán comprender cómo podemos ganarnos la confianza real y duradera de los demás, y también bajo que premisas podemos otorgarles confianza a otras personas.

¹ Ver la definición completa en el sitio WEB: <http://www.rae.es/>

- a) Decía que la confianza puede verse como efecto de factores causales; yo creo que son varios. Por ejemplo, el más importante tiene que ver con la congruencia, con la integridad. En el liderazgo², la integridad de la persona propicia que lo sigan los demás, que confíen en él y lo perciban como líder. En la vida cotidiana, a cualquiera de nosotros se aplica esta apreciación. Si somos coherentes entre lo que decimos y lo que hacemos, si mostramos una conducta apegada a valores fundamentales, como el respeto, la responsabilidad, la verdad y la justicia, seguramente las personas confiarán en nosotros. Por eso la confianza es dependiente de la coherencia, porque con una falla de nosotros en esos valores, por ejemplo, la verdad, la confianza se rompe o se termina rápidamente. Es decir, cuesta mucho ganarla y es muy sencillo perderla.
- b) En la relación personal con nuestra pareja, o con nuestros amigos(as), o con personas cercanas en el trabajo, por ejemplo nuestro jefe, o nuestros compañeros, la coherencia y la integridad son elementos fundamentales para conservar su confianza. Preciso algunos valores, como por ejemplo, la honestidad y la verdad; ser personas que no mienten y que siempre hablan con veracidad. No sacar ventaja de nada, ser abiertos, honestos y transparentes hacia cualquier duda o aclaración, sostienen la confianza de ellos hacia nosotros.
- c) Y por supuesto, el aspecto emocional. La confianza hacia nosotros, se sustenta en gran parte, en cómo nos interrelacionamos emocionalmente con los demás; si tenemos inteligencia emocional, trataremos de regular nuestros estados emocionales, de dominarnos, para no molestar, agredir, o hacer víctimas de nuestras desplantas emocionales a los demás. No ofender, no ser irónicos o sarcásticos, sino llegar siempre con nuestras emociones y sentimientos controlados, nos permitirá ser percibidos con el suficiente equilibrio que nos abre los puentes de comunicación y nos genera la coherencia con valores como el respeto, la comprensión y la honestidad, que entre otros, son factores causales de la confianza.

Como vemos, obtener la confianza de los demás puede ser difícil, pero no imposible. Si nos damos cuenta, son los mismos argumentos que exigimos de los demás para confiar en ellos.

Y sobre todo, lo invito a hacer un ejercicio de reflexión para ser consciente de sus argumentos personales, con los que se ha generado la confianza hacia usted por parte de las personas más cercanas. Si está de acuerdo conmigo, verá que construir la confianza hacia nosotros, puede ser difícil y llevar mucho tiempo y esfuerzo, pero perder la confianza que tengan hacia nosotros es muy fácil y rápido, ¿no lo cree? Espero sus comentarios.

² W. Bennis en su definición de liderazgo, cita precisamente como atributo importante, la congruencia y la integridad, como generadores de confianza hacia el líder. Citado en mi libro: De Jefe a líder, Editorial Trillas, segunda edición, 2012, pág. 36.



Jaov'

Cualquier comentario u opinión, se agradece de antemano y se puede recibir en mi mail: iem@iema-oriza.com
NOTA: Este artículo puede ser compartido, con cualquier persona interesada en el tema, siempre y cuando se mencione la referencia de su autor, y no sea para fines de lucro. El autor se reserva todos los derechos sobre sus artículos, conforme a las leyes vigentes. Todas las Cápsulas de ADEF, tienen registro de derechos de autor vigente.