

LUMO 

As bases da  
confiança

# As bases da confiança

## Introdução

Inegavelmente, a crise econômica, política e social que passamos em nosso país nos leva a provar, cotidianamente, do amargor das notícias que minam a nossa esperança de um futuro melhor, confirmam as nossas piores suspeitas de que o povo brasileiro é corrupto por natureza e trazem de volta a sombra dos tempos da hiperinflação e do eterno gigante dopado e adormecido.

Levamos nossa vida cotidiana, confiando inconscientemente que o despertador vai tocar, o micro-ondas vai aquecer, a água jorrar do chuveiro e o taxi chegar na hora combinada. Esperamos também ter sinal no celular, wi-fi pra navegar na rede e que o banco confirme o depósito esperado. Entretanto, tudo isso pode ser questionado quando nossas expectativas não são atendidas e, pior ainda, quando isso acontece com alguma frequência. Quando o político mente, a criminalidade aumenta e alimentos fora do prazo de validade são encontrados no supermercado que frequento, começo a me sentir muito incomodado. Este e outros acontecimentos influenciam em mim uma menor ou maior confiança na vida, no outro e em mim mesmo.

Com o advento das redes sociais, criamos um palco onde vivenciamos a enorme dificuldade de diálogo entre as pessoas que tem opiniões divergentes. Interpretamos os mesmos eventos, fatos e dados defendendo violentamente opiniões opostas que sustentam ou ridicularizam nossos adversários, futuros ex-amigos e familiares com quem deixaremos de falar.

Segundo Rudolf Steiner, as pessoas criam suas condições de vida, mas também se deixam influenciar por elas. É como se estas circunstâncias ganhassem vida própria, passando a influenciar nossos pensamentos, sentimentos e disposição. Como exemplo, cada vez mais pessoas tem desistido da leitura matutina dos jornais, queixando-se do efeito negativo que isto traz para o início do seu dia, que se torna mais duro, árido e amargo, roubando até a vontade de sair para a vida.

Se repararmos na natureza, veremos que muitas flores nascem no meio de rochas. Ficamos muito tocado pela delicadeza e força destas flores crescendo num ambiente tão difícil. Lembramos que, ao passar por crises ou por conflitos, nos sentimos ressecados, amargos e tão duros quanto um deserto congelado. O que podemos aprender com as plantas que nascem em solos inóspitos?

Em um de seus livros, Lex Bos comenta sobre as dificuldades de confiarmos na vida, no outro e até em nós mesmos e nos convida a desenvolver em nossas almas as forças elementares da confiança, para, a partir delas, criar novas realidades sociais, com pensamentos, sentimentos e disposições que se contraponham ao vazio e à desesperança das crises e dos conflitos. Encontramos um bom paralelo com o solo e as flores de lugares inóspitos.

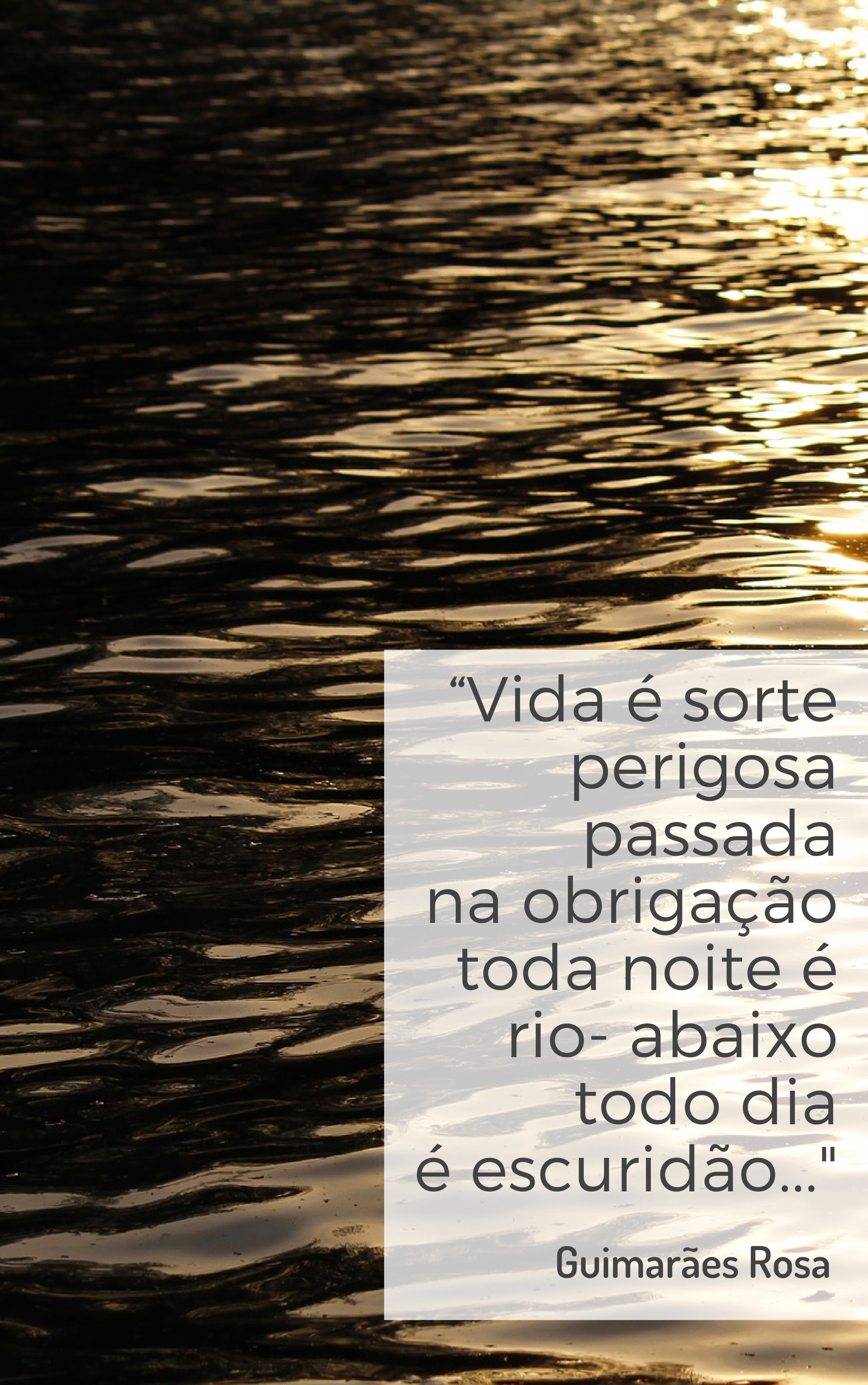
Em nossa vida cotidiana, a confiança se manifesta inconscientemente desde o nosso acordar com o despertador, passando por diversos dispositivos, aparelhos, máquinas e sistemas que nos banham, alimentam, vestem, transportam, divertem, informam, quase que assumindo total controle de nossa existência. Praticamente, somente apenas nos damos conta de sua existência quando falham.

Ciclos de prosperidade são alternados com fases de ajuste, crises e conflitos, que nos parecem inevitáveis e mais que isso, necessários. Aprendemos a viver com a desconfiança ou, no mínimo, a falta de confiança, interferindo em nossos pensamentos, disposição e sentimentos.

A desconfiança produz isolamento, afastamento e solidão. Poucos de nós conhecem ou tem uma relação mais próxima com vizinhos de porta. Preferimos comprar um produto fabricado do outro lado do mundo, por alguém que nunca iremos conhecer, em vez de acessar ou contatar um vendedor de nosso bairro ou cidade. A impessoalidade aumenta a sensação de confiança na qualidade.

Por outro lado, desconfiar traz sofrimento e gera busca pelo conforto da confiança e mais que isso, pela confiança cega, onde adormecemos nosso senso crítico e nos entregamos a instituições, emissoras de TV e pessoas prontas para nos entregar toda a felicidade prometida. Quanto mais desconfiança, mais parecem existir gurus, líderes carismáticos, “salvadores da pátria” e grupos fundamentalistas.

Paradoxalmente o desenvolvimento da confiança acontece através da polaridade entre a confiança cega e a desconfiança. Precisamos caminhar livremente e alternadamente, buscando o equilíbrio entre um e outro, através ao longo dos eventos de nossa biografia e dos nossos relacionamentos para que possamos fazer brotar em nós mesmos e em nossas comunidades a confiança. Este é o desafio de nossa época.

An aerial photograph of a river delta, showing a complex network of channels and sandbars. The water is dark, but the surface is covered in shimmering, golden reflections from the sun, creating a textured, mosaic-like appearance. The lighting is warm, suggesting a sunset or sunrise.

“Vida é sorte  
perigosa  
passada  
na obrigação  
toda noite é  
rio- abaixo  
todo dia  
é escuridão...”

Guimarães Rosa

# A nossa verdadeira crise é a de confiança

Parece que sim e esta crise é permanente. Já estava aí muito antes de nós chegarmos e vai continuar quando formos embora.

Percebemos problemas com a confiança em nós mesmos e nos grupos de que somos parte a partir do nosso sentir semiconsciente e da nossa vontade inconsciente. Entretanto, será através de uma avaliação objetiva destas questões que poderemos tratá-los. Podemos direcionar a confiança em três dimensões: coisas, ideias e pessoas.

Como já dissemos anteriormente, passamos uma boa parte de nossa vida lidando silenciosamente, ou até inconscientemente, com a confiança nas coisas. Desde criança, imitando os familiares, aprendemos a lidar com os objetos, descobrindo o mundo e suas inúmeras possibilidades. Seguimos experimentando as tecnologias por trás destes dispositivos maravilhosos e quanto mais os utilizamos com resultados satisfatórios, mais confiamos neles. Este nível de confiança se transfere para as pessoas e profissionais que criam e utilizam os dispositivos. Em nossa sociedade acompanhamos uma tendência cada vez maior para a especialização, aumentando a nossa dependência da confiança técnica, principalmente nas áreas onde não podemos desenvolvê-la por experiência própria. Por isso temos atualmente a proliferação dos “personal tudo”.

Apesar da vida cada vez mais acelerada, nossas decisões e opiniões são direcionadas por crenças e ideias absorvidas inconscientemente ou desenvolvidas a partir de reflexões mais profundas. Vivemos consistentemente, até que sejamos convencidos do contrário, a partir de nossas crenças. Temos exemplos de polaridades como Marxismo e Capitalismo, Livre Mercado e Estado Atuante, Fundamentalismo e Abertura Religiosa, que são extremos de ideias que ressoam nas mentes de vários todos de nós, capazes de escrever teses e defender ardentemente conceitos e benefícios.

No âmbito empresarial, podemos versar sobre as vantagens da estrutura matricial ou das unidades de negócio independentes com claras vantagens para uma e outra. Nossas empresas adotam e enfatizam processos, símbolos e rituais formais e informais que sustentam as culturas organizacionais reais. Nestes tempos de crise, nossos atos explicitam nossos verdadeiros valores e prioridades.

As questões de confiança dizem respeito prioritariamente a pessoas, mesmo que originadas nas coisas ou ideias. Como geralmente a confiança impacta nossos sentimentos é fundamental termos algum referencial para avaliá-los. No tocante a pessoas, confiamos ou não em suas capacidades, intenções e compromissos. As capacidades não são avaliadas segundo nenhum conceito moral, mas apenas no âmbito de suas competências técnicas. Posso não admirar um jogador de futebol por seus valores e opiniões, mas, ao mesmo tempo, torcer apaixonadamente para que dê a vitória ao meu time. No campo oposto, temos as intenções, que são relacionadas com a verdade, a coerência e a integridade moral. Aqui muitas questões de confiança e desconfiança se iniciam e percebemos claramente quando palavras e ações se desalinham. Ao serem questionados, facilmente alguns gestores apressam-se em recitar a lista de valores presentes no site de sua organização. Entretanto, já não dispõem da mesma agilidade mental para contar histórias reais e recentes que reforcem estes valores. Crises são excelentes oportunidades para conhecer as reais intenções de indivíduos, grupos e organizações.

A construção de confiança está baseada fortemente na força dos compromissos que assumimos em nossos relacionamentos, criando ligações e expectativas entre pessoas e grupos. Lex Bos nos alerta que nossa vida social está enferma, em grande parte, porque não levamos nossos compromissos a sério, em especial, conosco mesmos, esquecendo, em muitos casos, os propósitos de vida que decidimos adotar.



"Há muitas razões para  
duvidar e uma só para crer."

Carlos Drummond de Andrade

# Criando relações de confiança

Depositar confiança significa conter minha própria vontade e criar espaço para o outro. Ganhar confiança é um processo longo, perde-la é muito rápido! Qualquer relação de confiança deve ser pautada em alguns elementos-chaves. Sem eles, a confiança não se sustenta e a relação não avança. Podemos destacar alguns elementos chave para o estabelecimento de relações de confiança.

- **Competência técnica:** esta é a base de uma relação de confiança. Não se inicia uma relação de confiança se não existe a certeza do domínio técnico do outro sobre os assuntos de sua responsabilidade. Preciso acreditar que o outro vai desempenhar sua atividade de maneira apropriada, obtendo os resultados esperados.
- **Consideração:** considerar o outro é estar atento e disponível para o outro, demonstrar o respeito e a importância no tratamento do outro e de suas questões. Demonstramos consideração no ouvir, no olho no olho, no ao dizer bom-dia, no respeito aos compromissos agendadas (horários, inclusive!).
- **Clareza:** a confiança se baseia-se em clareza, na determinação de dizer a verdade, sem agendas escondidas. É fundamental dizer o que for preciso para o desenvolvimento do outro através de feedbacks verdadeiros, genuínos e construtivos. Clareza também passa pelo reconhecimento de suas próprias falhas e na assunção destas frente ao outro.
- **Cumprimento da palavra:** se percebemos que o outro se esforça para cumprir com as promessas que faz, isso gera mais confiança. Antigamente, era o “fio do bigode”, a palavra era forte. E continua sendo! A frase “eu vou fazer” vale mais do que qualquer contrato. Assim, tenha cautela nas promessas que faz para manter o laço forte.

- **Confidencialidade:** confiança não pode existir sem a garantia da confidencialidade. Se existe um acordo em manter alguns temas apenas entre as partes, caso não aconteça, a confiança é quebrada e a relação dificilmente será a mesma. Estabeleça o que é confidencial e o que pode ou deve ser revelado de forma explícita, sempre.
- **Consistência:** é a estabilidade de opinião ou comportamento ao longo do tempo baseado em princípios e valores. Podemos mudar de ideia com o tempo, mas certos aspectos essenciais mantem-se e são importantes para a relação de confiança. A consistência opõe-se a imprevisibilidade.
- **Coerência:** refere-se à concordância entre o que é dito e o que é feito. Este é um dos pontos mais críticos do mundo organizacional, pois líderes possuem discursos inflamados, mas não os vivem no dia a dia, gerando descrença e desconfiança.
- **Consequência:** precisamos perceber o impacto que causamos no outro e assumir a responsabilidade por nossos atos. Precisamos ter consciência do momento de cada indivíduo, das diferenças entre nós para, com isso, isentarmos de julgamentos e adotarmos uma postura empática, presente. Na relação com o outro, cada interação conta.
- **Coragem:** como último aspecto, vale à pena trazer a coragem. É preciso ter coragem para confiar em alguém, sair deste universo de desconfiança em que vivemos nos dias de hoje, onde no qual interesses individuais se sobrepõem ao coletivo e, com coragem, investir em uma relação ganha-ganha entre as partes.

# Bibliografia

BOS, Lex Bos., Confiança, Doação e Gratidão . São Paulo: Antroposófica, 2010

BURKHARD, Gudrun. Tomar a vida nas próprias mãos. 6. ed. São Paulo: Antroposófica, 2007

LIEVEGOED, Bernard. Fases da vida. 7. ed. São Paulo: Antroposófica, 2007

Leila NAVARRO, Leila; e José Maria GASALLA, José Maria. Confiança:, a chave para o sucesso pessoal e empresarial. São Paulo: Integrare, 2007

Bernard LIEVEGOED, Fases da Vida

Gudrun BURKHARD, Tomar a vida nas próprias mãos.