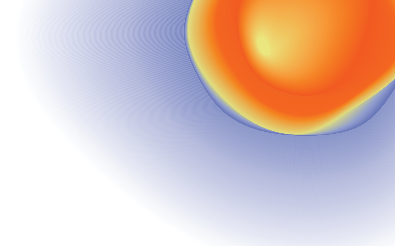


As bases da confiança



Introdução

*Vida é sorte
perigosa
passada na
obrigação: toda
noite é rio abaixo,
todo dia é
escuridão...*

João Guimarães Rosa

Inegavelmente as crises econômica, política e social por que passamos em nosso país nos levam a provar cotidianamente do amargor das notícias que minam nossa esperança de um futuro melhor, confirmam nossas piores suspeitas de que somos um povo corrupto por natureza e trazem de volta sombras 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 transporte 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 sentir muitos incômodos. Este e outros acontecimentos influenciam minha menor ou maior confiança na vida, nas outras pessoas e em mim mesmo.

Com o advento das redes sociais, criamos um palco onde vivenciamos a enorme dificuldade de diálogo entre os que guardam opiniões divergentes. Interpretamos os mesmos eventos, fatos e dados, defendendo violentamente opiniões opostas que sustentam ou ridicularizam quem está no campo adversário, futuras ex-amizades 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, mais e mais pessoas tem desistido da leitura de jornais e visualização de reportagens, queixando-se do efeito negativo que isto traz para o seu dia, que se torna mais duro, árido e amargo, roubando a vontade de sair para a vida.

As bases da confiança

Se repararmos na natureza, muitas flores nascem no meio de rochas. Ficamos tocados pela delicadeza e força destas flores crescendo num ambiente tão difícil. Lembramos que ao passar por crises ou por conflitos, o sentimento costuma ser de ressecamento, amargor e rigidez como num deserto congelado. O que podemos aprender com as plantas que nascem em solos tão inóspitos?



Em um de seus livros, Lex Bos comenta sobre as dificuldades de confiarmos na vida, em outras pessoas e até em nós mesmos. 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 desesperança das crises e dos conflitos. Encontramos um bom paralelo com o solo e as flores da Islândia, retratadas na foto anterior.

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 nos damos conta de sua existência quando ocorre uma falha.

As bases da confiança

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 conhece 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 lugar de acessar o comércio 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 incondicional, onde adormecemos nosso senso crítico e nos entregamos a instituições, influenciadores (as), grupo de WhatsApp e todo o tipo de pessoas prontas para nos entregar a felicidade prometida. Quanto mais desconfiança, mais gurus, lideranças carismáticas, pessoas “salvadoras da pátria” e grupos fundamentalistas.

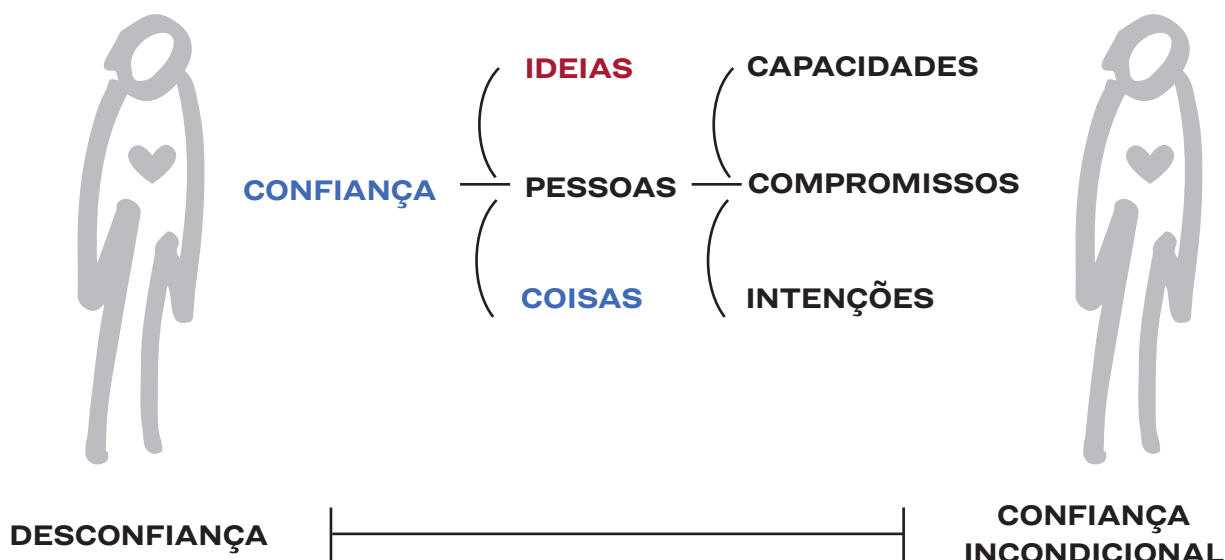
Paradoxalmente o desenvolvimento da confiança acontece através da polaridade entre a confiança cega e a desconfiança. Precisamos caminhar livremente e alternadamente, buscando o equilíbrio entre um e outro, através dos eventos de nossa biografia e de nossos relacionamentos para que possamos fazer brotar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

As bases da confiança

Nossa verdadeira Crise é de Confiança

A crise de falta de confiança parece ser permanente. Já estava aí muito antes de nós chegarmos e tudo indica que vai continuar quando formos embora. Dados de uma pesquisa realizada em 2024 pelo Pew Research Center, indicam que 81% dos brasileiros acham que as pessoas não são confiáveis. Isso nos coloca como um dos países mais desconfiados do mundo.

Percebemos problemas com a confiança em nós 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-las.



As bases da confiança

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 da especialização, aumentando a nossa dependência da confiança técnica, principalmente, nas áreas onde não podemos desenvolvê-la por experiência própria. Por isso, assistimos 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 nos convençam do contrário, a partir de nossas crenças. Temos exemplos de polaridades como Marxismo e Capitalismo, Livre Mercado e Estado Centralizador, Fundamentalismo e Abertura Religiosa, que são extremos de ideias que ressoam nas mentes de várias pessoas, capazes de escrever teses e defender ardentemente conceitos e benefícios. No âmbito empresarial podemos advogar sobre as vantagens da estrutura matricial ou das unidades de negócio independentes com evidentes vantagens para uma e outra. Nossas empresas adotam e enfatizam processos, símbolos e rituais formais e informais que sustentam as culturas organizacionais reais. Nos tempos de crise, nossos atos explicitam os verdadeiros valores e prioridades vividos.

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.

As bases da confiança

No campo oposto, temos as intenções, que tem tudo a ver com verdade, coerência e integridade moral. Aqui muitas questões de confiança e desconfiança se iniciam e percebemos nitidamente quando palavras e ações se desalinham. Ao se deparar com questionamentos, facilmente algumas pessoas na gestão apressam-se em recitar a lista de valores definidas por sua organização. Entretanto, já não dispõem da mesma agilidade mental para contar histórias reais e recentes que reforcem esses valores. Crises são excelentes oportunidades para conhecer as reais intenções de indivíduos, grupos e organizações.

A construção de confiança está fortemente baseada na força dos compromissos que assumimos e cumprimos 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, nem mesmo conosco, esquecendo em muitos casos os propósitos de vida que decidimos adotar.

Criando Relações de Confiança.

Depositar confiança significa conter minha própria vontade e criar espaço para a outra pessoa. Ganhar confiança é um processo longo, perdê-la é muito rápido! Qualquer relação de confiança deve ser pautada em alguns elementos chaves. Sem estes, 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 base de uma relação de confiança. Não se inicia uma relação de confiança se não existe a certeza do domínio técnico pela outra parte sobre os assuntos de sua responsabilidade. Preciso acreditar que a pessoa vai desempenhar sua atividade de maneira apropriada, obtendo os resultados esperados.

Consideração: considerar as demais pessoas é ter atenção e disponibilidade, demonstrar o respeito e a importância no tratamento das outras pessoas e de suas questões. Demonstramos consideração no ouvir, no olho no olho, no dizer bom dia, no respeito aos compromissos agendados (horários, inclusive!).

As bases da confiança

Transparência: a confiança baseia-se na transparência, na determinação de dizer a verdade, sem agendas escondidas. É fundamental falar o que for preciso para apoiar o desenvolvimento de uma outra pessoa através de feedbacks verdadeiros, genuínos e construtivos. Transparência também passa pelo reconhecimento de suas próprias falhas e na assunção destas frente às demais pessoas.

Cumprimento da palavra: se percebemos que há esforço da outra parte para cumprir com as promessas feitas, isso gera mais confiança em nós. Como se dizia antigamente, os combinados eram fechados no “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, ele não pode ser quebrado ou teremos uma relação que dificilmente voltará a ser a mesma. Estabeleça o que é confidencial e o que pode 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 se mantêm e são importantes para a existência das relações de confiança. A consistência opõe-se à imprevisibilidade e ajuda o outro no seu processo de aprendizagem.

Coerência: refere-se à concordância entre o que se diz e se faz. Este é um dos pontos mais críticos do mundo organizacional, pois líderes possuem discursos inflamados, mas não vivem estes mesmos no dia a dia, gerando descrença e desconfiança.

Consciência: precisamos perceber o impacto que causamos nas pessoas e assumir a responsabilidade por nossos atos. Precisamos ter consciência do momento de cada indivíduo, das diferenças entre nós para, com isso, isentarmo-nos de julgamentos e adotarmos uma postura empática, presente. Na relação com outras pessoas toda 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 interesses individuais se sobrepõem ao coletivo e, com coragem, investir em uma relação ganha-ganha entre as partes.

As bases da confiança

Bibliografia:

Lex Bos, Confiança, Doação e Gratidão;

Leila Navarro e José Maria Gasalla, Confiança, a chave para o sucesso pessoal e empresarial;

Bernard Lievegoed, Fases da Vida;

Gudrun Burkhard, Tomar a vida nas próprias mãos.