

Confianza

Autora: Cristina González Unzueta

@todos los derechos reservados

La confianza es la base de todas las relaciones duraderas, así pasa con todos los ámbitos de la vida.

La Real Academia española la define: “1. f. Esperanza firme que se tiene de alguien o algo.2. f.

Seguridad que alguien tiene en sí mismo.” Recuperado de: <https://dle.rae.es/confianza>

En los procesos de negociación, se propone que la confianza sea el corazón del círculo de la promesa, que se mantenga; por lo tanto, el abordaje propuesto se basa en una experiencia práctica para delimitar cuándo la hay y cuándo falta.

Confianza en la coordinación de acciones

En las negociaciones, cultivar la confianza es parte de lo que estamos sosteniendo: las mejores negociaciones son las que fortalecen las relaciones. Es importante el vínculo como parte una construcción socio cultural que nos lleva a relacionarnos con el otro de una manera sostenible.

Fig. 1. Estructura de la confianza



Fuente: Elaboración de Cristina González Unzueta

Como se ve en la figura la confianza tiene tres componentes (que solo son posibles juntos si agregamos el compromiso o involucramiento):

Competencia	Comprende los conocimientos, la experiencia, la idoneidad, las habilidades y todos los componentes que aportan a decir que alguien es competente en lo que está haciendo.
Credibilidad	Significa que la persona está alerta, atenta a todo, a los cambios, se anticipa, es proactiva. Si alguien le encarga algo, esta persona rinde cuentas de lo que está haciendo, es una persona fiable porque se puede dar cuenta de su compromiso.
Sinceridad	Alude a la coherencia entre lo que se dice y lo que se hace. La sinceridad es valorada porque la persona cumple con su palabra y lo hace de manera cuidada. La confianza necesita

	sinceridad respecto de las personas y respecto de los proyectos.
--	--

Si una persona reúne los tres requisitos, entonces podemos afirmar que al confiar: soltamos el control y nos dejamos caer, simplemente porque estamos tranquilos.

En una negociación cultivar la confianza es fundamental, abre oportunidades, sostiene las relaciones y promueve un diálogo más fluido y asertivo. Además, abre la escucha y favorece las posibilidades de que las personas estén atentas a lo que les pedimos, la disponibilidad y la apertura son una consecuencia directa de que confíen en nosotros.

La confianza, ya veremos un poco más adelante en esta lectura, nos facilita la llegada a cualquier acuerdo.

Circularidad y confianza

Fig. 2 Circularidad



Fuente: <https://www.freepik.es/fotos/negocios>>Foto de Negocios creado por creativeart - www.freepik.es

Pensar en la circularidad como concepto nos puede ayudar gráficamente a entender este fenómeno de la confianza, y se relaciona con el concepto de las redes. La circularidad implica que

cada movimiento en un aspecto de la red provoca cambios en todo y a su vez ese todo se transforma.

Lo mismo pasa con la confianza; los buenos negociadores se recomiendan por confianza y van generando redes de negociación justamente por tener todos los componentes antes vistos.

¿Es posible medirla?

Podemos poner parámetros para cada aspecto, solo a modo de sugerencia:

-Competencia:

Este concepto es amplio, y, dependiendo de lo que estemos negociando podemos hacernos las siguientes preguntas (de las que podemos seleccionar todas:

1. ¿Posee los conocimientos técnicos necesarios para la actividad a acordar?
2. ¿Posee experiencia demostrable en hechos?
3. ¿Ha desarrollado habilidades blandas para realizar esta actividad?
4. ¿Comparte valores? (aspecto cultural no menor en una negociación)
5. ¿Se actualiza permanentemente?

Credibilidad:

Nos invita a averiguar antes cuán creíble es, dado que la confianza es un juicio, un componente importante es el tipo de antecedentes que está trayendo a la mesa de negociación. Al respecto nos podemos hacer las siguientes preguntas:

1. ¿Qué antecedentes comprobables tiene respecto a su cumplimiento?
2. ¿Reporta el estado del proceso? (en este caso es posible que se acuerde una manera de reporte y que la otra parte lo haga sin necesidad de pedido previo)
3. ¿Pone excusas permanentemente para justificar sus demoras o falta de cumplimiento?
4. ¿Es proactivo?

Sinceridad:

En este caso se disparan las siguientes preguntas, todas relacionadas con la coherencia:

1. ¿Es coherente con lo que dice y lo que hace?
2. ¿Chequea escucha cuando conversamos?
3. ¿Es sincero respecto a lo que piensa o cree de mí?
4. ¿Es sincero respecto del proyecto o propuesta?
5. ¿Me dice que no, si considera que no puede?
6. ¿Me dice que sí y me dice como lo hará?

Por lo tanto, sí puede medir la confianza en sus tres aspectos, al ser ésta un juicio u opinión, se va construyendo a través del tiempo y con acciones concretas.

Círculo de influencia

Siguiendo esta línea de pensamiento, entonces podemos decir que es esencial revisar la confianza que nos tienen nuestros grupos de interés al negociar, y la que les tenemos nosotros a ellos.

Para ello podemos realizar dos pasos:

- 1) Chequeo de que las personas tengan los tres componentes que mencionamos antes. En este caso puede faltar uno. Si falta el de la competencia, entonces es posible que debamos revisar si se pueden desarrollar las habilidades, destrezas o conocimiento que le faltan a esa persona. Si faltan las otras dos, queda en cada uno elegir si sigue o no con la negociación, o volver a re acordar (etapa dos) en el ciclo de coordinación de acciones.
- 2) Examinar en qué círculo de las relaciones humanas ubicamos a esa persona para saber cómo relacionarnos.

Para ello vamos a ver brevemente de qué se tratan las relaciones humanas.

Fig. . 3. Círculos de influencia en las relaciones humanas

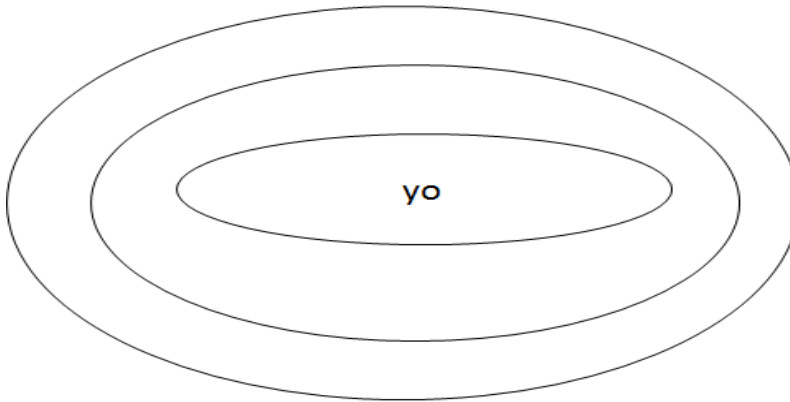


Fuente: <https://www.danielcolombo.com/los-3-circulos-de-las-relaciones-humanas-daniel-colombo/>

- ⇒ **El círculo de entrega total** es el que se refiere a las relaciones más cercanas, no necesariamente tienen que ser familiares, pueden ser amigos, compañeros de trabajo, socios, partners. En este círculo solo nos tenemos que ocupar, en las negociaciones, de lograr una buena coordinación de acciones con el otro.
- ⇒ **El círculo de entrega controlada** tiene una característica de menos frecuencia y cercanía, no se da la confianza de la misma manera que en el primero, no es que “nos dejamos caer” en el otro, sino que las negociaciones requieren más atención. En este círculo la confianza al principio se construye, y luego se vuelve a verificar en cada negociación y acuerdo.
- ⇒ **El círculo de superficialidad** es ya más eventual, son personas con las que nos relacionamos muy de vez en cuando y solo para ocasiones especiales. Es posible que sean negociaciones de única vez y en ese caso el alerta se pone en los tres componentes.

➡ **Actividad:**

En una hoja dibuje el siguiente esquema:



- a. Luego de dibujarlo, y con lápiz, escriba en el primer círculo de entrega total el nombre de 3 personas en las que confíe plenamente. Luego haga lo mismo con los otros dos círculos (afuera quedará la zona de superficialidad).*
- b. Luego reflexione sobre cada una de estas personas y hágase las preguntas sobre cada uno de los componentes de la confianza*
- c. Finalmente, decida si esa persona permanece en el círculo inicial, o si debe borrar ese nombre y moverlo a otro círculo*

Preguntas de chequeo

- a. ¿Qué sucedió?*
- b. ¿Si lleva este ejercicio a sus negociaciones, cambia en algo la perspectiva? Si cambia, ¿en qué?*
- c. ¿Qué considera necesario tener en cuenta para poder insertar la confianza en su coordinación de acciones con los otros?*

En conclusión, el aspecto de la confianza se relaciona directamente con un ciclo de coordinación de acciones efectivas. Para que se den coordinaciones efectivas en una negociación, es necesario que la confianza se fortalezca, como corazón de las acciones coordinadas o a coordinar. Tener en claro cuáles son los elementos, es una oportunidad para

mejorar las negociaciones y tomar decisiones sobre qué aspectos debemos cuidar cuando estamos negociando.

Clave: para confiar en otra persona, primero debemos aprender a confiar en nosotros mismos. La empatía con está ligada a cada uno de los elementos.

BIBLIOGRAFIA OBLIGATORIA

Echeverría, R. (1999).D.EL ARTE DE LA RETROALIMENTACIÓN EN LOS EQUIPOS DE ALTO DESEMPEÑO. Newfield Consulting.

<https://dle.rae.es/confianza>

Vernet Oswaldo Psicodrama 82015).Por Que confiar vale la pena. Recuperado de:

https://www.youtube.com/watch?v=5IRi6ZiO0_s&t=53s

<https://www.danielcolombo.com/los-3-circulos-de-las-relaciones-humanas-daniel-colombo/>