



## RECENSIONI

## La sfida della fiducia

**Che valore ha per voi la fiducia? Avete mai pensato alla fiducia come qualcosa di concreto e misurabile? Che impatto ha la mancanza o la scarsa fiducia nella vostra vita personale e professionale? La recensione del libro di Stephen M. R. Covey.**

di Alberico Moro

Basta leggere un giornale o seguire un TG per rendersi conto che il livello di fiducia nella società (e quindi nelle persone) è molto basso. E se l'attuale crisi fosse anche e soprattutto una crisi di fiducia?



La Fiducia è il fattore chiave nell'economia globale. La Fiducia non è mai stata un fattore così tanto decisivo come ora, per la carriera e per le nostre relazioni più in generale. E' così tanto impattante che secondo Stephen M. R. Covey, autore del libro "La sfida della fiducia", è "la competenza chiave della leadership".

La Fiducia è concreta e tangibile: influenza costi e velocità. Più fiducia significa meno costi e più velocità. Meno fiducia è uguale a più costi e meno velocità. Questa semplice quanto forte equazione proposta da Covey dimostra l'impatto tangibile della fiducia nella nostra vita, nelle nostre relazioni e nelle aziende in cui lavoriamo.

Il lavoro di Stephen M. R. Covey, cofondatore e CEO di CoveyLink Worldwide, autore, oratore acclamato e coinvolgente, è apprezzato e riconosciuto da molti presidenti, amministratori, manager e leader di grandi imprese che lo considerano uno degli uomini più influenti su temi quali leadership, fiducia ed etica, legati a performance eccellenti.

Nel libro ci sono numerose citazioni di persone, manager, leader che considerano la fiducia un vero e proprio valore ed hanno deciso di vivere con coerenza e integrità, facendo della fiducia una bussola in grado di orientare i loro comportamenti, le loro scelte e decisioni.

Il libro è ricco di esperienze dello stesso Covey e di esempi concreti legati alla fiducia. La fiducia ha migliorato le vite di molte persone e gli affari di molte aziende.

La mancanza o la scarsa fiducia genera delle "tasse", la presenza della fiducia porta "dividendi" e, come detto, maggiore velocità e minori costi.

Come scrive Covey: "La fiducia è una delle forme più potenti di motivazione e d'ispirazione. Le persone vogliono che si abbia fiducia in loro...Progrediscono con la fiducia".

Per rendervi conto di quanto sia importante la fiducia, è sufficiente pensare ad una relazione con una persona di cui vi fidate e che ha fiducia in voi e ad un'altra relazione in cui manca la fiducia reciproca.

Per capire come funziona la fiducia potreste rispondere a queste domande: di chi vi fidate? Perché vi fidate di questa persona? Cosa vi ispira fiducia in questa particolare relazione?

Una domanda ancora più provocatoria: chi si fida di voi? Cosa in voi ispira la fiducia degli altri?

Covey nel suo libro dimostra come certi "miti" relativi alla fiducia non sono fondati, ed anzi, è vero il contrario. Ecco qual è la realtà: la fiducia può essere creata e distrutta. Sebbene sia difficile, può essere anche ricostruita. Non fidarsi delle persone è un rischio maggiore rispetto al fidarsi. La fiducia è solida, reale e quantificabile. La fiducia è una funzione sia del carattere sia della competenza.

Pensare infatti che la fiducia si basi solo sul carattere è un "mito". Carattere e competenza sono i fattori che determinano la fiducia. Del carattere fanno parte integrità, motivazione e intento nei confronti delle persone. Della competenza fanno parte capacità, abilità, risultati tangibili. Questi elementi sono indispensabili per creare, trasmettere e ricostruire fiducia.

Per fare un esempio: vi fidereste completamente di una persona onesta e sincera se non ottiene risultati? Vi fidereste di chi ottiene risultati ma non è onesto?

"Le persone si fidano di chi fa accadere le cose. Si rivolgono al capo più competente. Delegano progetti o le responsabilità a coloro che hanno prodotto risultati in passato".

Prima di guardare fuori dalla finestra (giudicare gli altri) è meglio guardarsi allo specchio. Partire dal nostro interno per poi andare all'esterno.

Quali sono le conseguenze della scarsa Fiducia o della sua mancanza in azienda?

E' un elenco talmente lungo e importante che dovrebbe far riflettere e, soprattutto, agire velocemente nella direzione segnata da Covey.

In un'azienda in cui la fiducia è scarsa potete trovare la duplicazione inutile, regole, controlli, policy, procedure e processi complessi e macchinosi, informazioni trattenute, lotte interne, finalità nascoste, rivalità, pettegolezzi, riunioni dopo le riunioni, persone che continuano a lavorare nell'azienda ma è come se fossero da un'altra parte, turnover alto, disonestà, sabotaggio, ostruzionismo, inganno, disordine, perdita di tempo, energia, talento e denaro.

Quando la fiducia all'interno di un'azienda è scarsa, si diffonde poi anche nell'interazione col mercato (clienti, fornitori, distributori, investitori). Questa è la diretta conseguenza del funzionamento della fiducia.

La chiave di tutto è infatti imparare a navigare in quelle che Covey chiama le "5 onde della fiducia": modello che dimostra la natura interdipendente della fiducia e il suo propagarsi dal nostro interno verso l'esterno. Si tratta di: fiducia in se stessi, fiducia nelle relazioni, fiducia aziendale, fiducia del mercato, fiducia sociale.

Il principio chiave della fiducia in se stessi è la credibilità che, a sua volta, si basa su quattro cardini: integrità, intento, capacità e risultati.

La seconda onda, la fiducia nelle relazioni si basa sul "comportamento coerente" ed è influenzata da 13 comportamenti chiave, comuni ai leader che possono contare su un elevato livello di fiducia. Questi 13 comportamenti possono essere imparati ed applicati.

La fiducia aziendale si occupa di come i leader possano creare fiducia in ogni tipo di organizzazione, mentre il principio alla base della quarta onda (la fiducia del mercato) è la reputazione. Si tratta del brand dell'azienda (e del vostro "brand" personale), che riflette la fiducia che i clienti, gli investitori e tutti gli altri stakeholder ripongono in voi.

La fiducia sociale riguarda la creazione di valore per gli altri e per la società in generale. Il principio alla base di questa onda è il contributo.

Ecco alcune citazioni presenti nel libro che riassumono alla perfezione l'enorme importanza e l'impatto della fiducia.

Stephen M.R. Covey: "Col passare del tempo sono arrivato a questa semplice definizione di Leadership: Leadership significa ottenere risultati ispirando fiducia".

Naill Fitzgerald, ex pres. Unilever: "Puoi avere tutti i dati e le cifre, tutte le prove, tutti gli appoggi che vuoi, ma se non padroneggi la fiducia, non andrai da nessuna parte".

Jim Burke, ex pres e AD Johnson & Johnson: "Non potete avere successo senza fiducia. La parola fiducia racchiude quasi tutto ciò per cui potete lottare che vi aiuti a realizzarvi. Trovatevi una qualsiasi relazione umana che funzioni senza fiducia sul lungo periodo, che sia un matrimonio o un'amicizia o un'interazione sociale; lo stesso vale in ambito professionale".

Pierre Omidyar, fondatore di eBay: "Il dato ragguardevole è che 135 milioni di persone hanno scoperto di poter avere fiducia in un completo sconosciuto. Questo ha avuto un impatto incredibile. Le persone hanno più cose in comune di quanto non immaginino".

## **La sfida della fiducia**

**Velocità ed efficacia nelle relazioni di business e nella vita privata**

di Stephen M. R. Covey  
pp. 368  
Editore Franco Angeli  
Anno 20080

12-6-2009

LINK ALL'ARTICOLO:

[www.eccellere.com/public/rubriche/recensioni/la\\_sfida\\_della\\_fiducia-126.asp](http://www.eccellere.com/public/rubriche/recensioni/la_sfida_della_fiducia-126.asp)

I testi rimangono proprietà intellettuale e artistica dei rispettivi autori. 2010 -



I contenuti di **Eccellere** sono concessi sotto la **Licenza Creative Commons Attribuzione - Non commerciale 3.0 Unported**. Ulteriori informazioni sono disponibili alla pagina **Note legali** ([www.eccellere.com/notelegali.htm](http://www.eccellere.com/notelegali.htm)).