



GESTIONE STRATEGICA

La Sfida della Fiducia. Intervista a Stephen M.R. Covey

Un ambiente in cui c'è fiducia produce risultati migliori, più velocemente. Stephen M.R. Covey, imprenditore, oratore e consulente in materia di "Fiducia", "Leadership" ed "Eccellenza nella Performance", sarà a Roma l'11 e il 12 dicembre 2009 con il workshop "Business alla Velocità della Fiducia". Sotto la sua guida, la "Franklin Covey" è diventata la più grande società di sviluppo di leadership nel mondo, fino ad entrare a far parte dell'Inc.500.

di Alberico Moro

Mr. Covey lei ha creato un programma di formazione sulla fiducia, perché?

La fiducia è un principio, è valido per tutti, ha un valore universale. I principi hanno una grandissima forza, sono interculturali, obiettivi, senza tempo ed immediatamente applicabili nella maggior parte delle situazioni e degli scenari. La fiducia investe la nostra vita completamente, incide fortemente sia nelle relazioni personali sia in quelle professionali. Mi sono reso conto che sull'argomento c'erano delle convinzioni e delle idee poco precise. Molte persone partono da un presupposto sbagliato: "fidarsi è bene, non fidarsi è meglio". Bisogna invece dare fiducia con intelligenza.

Un altro mito da sfatare sulla fiducia è che sia una questione di carattere. Non basta il carattere. La fiducia dipende anche dall'intento, dalle competenze e dai risultati. E non è solo una questione di testa, è anche una questione di cuore.

Di padre in figlio, suo padre è riconosciuto come uno dei trainer, consulenti e autori più influenti. Come siete stati capaci di creare un impero familiare della formazione?

Va nuovamente detto che entrambi siamo focalizzati sui principi. I principi sono globali, appartengono a tutte le religioni, a tutte le filosofie e culture. Questa è stata la base, poi siamo anche stati capaci, personalmente e a livello organizzativo, di istituzionalizzare questa base con le strutture, i processi e la metodologia.

Abbiamo costruito un'organizzazione che aiuta da applicare e ad insegnare questi principi. Lavoriamo anche sodo per restare pertinenti, per mantenere i contenuti attuali e costantemente aggiornati, attraverso la costituzione di gruppi complementari e con una cultura di alta fiducia. Cerchiamo di essere all'altezza e di essere congruenti nel lavoro che facciamo.

I responsabili aziendali come possono rendersi conto di una "crisi di fiducia"? Che impatto ha la fiducia nelle organizzazioni?

La fiducia ha un impatto molto concreto. Quando non c'è o è scarsa le aziende pagano una serie di "tasse": incomprensioni, controlli (a volte anche rigidi), "burocrazia", conflitti, informazioni trattenute, riunioni dopo le riunioni, poco impegno, demotivazione, ostruzionismo, inganno, perdita di tempo e di energie.

Le persone sono a lavoro con il corpo, ma non con il cuore e con la mente. Fanno quel che devono, fanno il minimo indispensabile per portare a casa lo stipendio, non sfruttano il loro talento, la loro creatività, la loro energia e la loro passione, anche perché non si sentono gratificate. Le persone non vogliono avere a che fare con tutta la burocrazia e la politica di un ambiente con scarso livello di fiducia, quelle di talento se ne vanno, quelle che rimangono lo fanno contro-voglia. Queste "tasse" di cui ho parlato fanno aumentare i costi e allungano i tempi. Si rallenta anche la realizzazione materiale di obiettivi e progetti. Sono costi che le aziende non possono più permettersi di pagare e sostenere. Nella nuova economia globale vince chi è più veloce e la fiducia è un acceleratore. Se vi riconoscete in uno dei problemi di cui ho parlato potrebbe essere utile iniziare un lavoro sulla fiducia.

Nel suo libro individua "7 dividendi" che si possono ottenere quando la fiducia è forte.



Sono i vantaggi di un ambiente in cui c'è fiducia, sono supportati da ricerche e studi fatti anche da altre società come ad esempio Watson Wyatt e Forbes. Questi vantaggi li ho sintetizzati in sette punti principali: il maggior valore per gli azionisti e per i clienti, la crescita del fatturato (i clienti comprano di più, più spesso, fanno maggiore riferimento e restano più a lungo con le aziende e le persone in cui hanno fiducia), apertura all'innovazione e al cambiamento, migliore collaborazione e lavoro di squadra, partnership più forti, migliore capacità di esecuzione delle strategie aziendali, maggiore fedeltà di dipendenti, clienti, fornitori, partner e azionisti. I dipendenti restano più a lungo. I clienti restano clienti. I fornitori e i distributori mantengono più a lungo la partnership con le aziende. Gli investitori mantengono più a lungo il loro investimento.

La fiducia è legata alla leadership?

In tutti questi anni, lavorando su me stesso e, grazie al mio lavoro, con manager e imprenditori, mi sono reso conto che la fiducia è la competenza chiave della leadership. Dove c'è fiducia ci può essere una leadership efficace, ma se manca la fiducia la leadership è fortemente condizionata da questa mancanza ed è in serio dubbio.

Quali vantaggi ci sono per chi partecipa al seminario di Roma di dicembre?

A livello personale relazioni più stimolanti e positive con gli altri. A livello "aziendale" un metodo pratico da applicare per coinvolgere, motivare e responsabilizzare le persone, permettergli di esprimere il loro talento e le loro potenzialità. Questo consente di migliorare la produttività, abbassare i costi, utilizzare al meglio due risorse di inestimabile valore, energie e tempo. Questo metodo si può applicare anche verso l'esterno, creare e trasmettere maggiore fiducia verso il mercato, nei rapporti con clienti, partner, fornitori e tutti gli stakeholders, consente di migliorare l'immagine e la reputazione. Un ambiente in cui c'è fiducia produce risultati migliori e più velocemente.

6-11-2009

LINK ALL'ARTICOLO:

[www.eccellere.com/public/rubriche/gestionestrategica/Business alla Velocità della Fiducia-150.asp](http://www.eccellere.com/public/rubriche/gestionestrategica/Business%20alla%20Velocità%20della%20Fiducia-150.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).