

## **FIDUCIA?**

Ogni relazione è basata, in un modo o nell'altro, sulla fiducia. Tuttavia, è sempre più difficile capire di chi e di che cosa ci si può fidare.

Siamo lontani da quelle situazioni in cui molte cose erano a portata di mano o di voce, la verdura dell'orto, l'opinione del vicino, le strette di mano con cui si sigillavano i rapporti, la faticosa frase "hai la mia parola".

Oggi il mondo ci appare molto meno controllabile di come poteva essere qualche decennio fa.

Le informazioni e alle volte la disinformazione che riceviamo ci mettono in contatto con realtà che sebbene lontane; i media le fanno sembrare fuori porta: la peste dei polli, l'encefalopatia pungiforme, la sars etc.

Altre volte, realtà vicine sono amplificate così tanto che è inevitabile la generalizzazione: l'acqua minerale avvelenata, il terrorista sotto casa, le bollette gonfiate da servizi non richiesti; *tanto da far nascere addirittura trasmissioni di successo quali mi manda rai tre e talvolta striscia che scovano e condannano raggiri, bidoni e altro.*

Alla fine tutto o tutti possono essere una minaccia.

Stai tranquillo in ufficio, fuori orario per chiudere una pratica; e sei assassinata da un pazzo che vuole vendicarsi uccidendosi con il suo aereo.

Bevi un sorso della tua bevanda preferita e ti ritrovi in reparto gradi ustioni.

Sei appassionato della musica heavy metal e ti ritrovi "three feet under" perché vittima di un rito satanico.

Stai in cortile sottocasa, a giocare con le amiche e muori assassinata a 15 anni da un proiettile.

Prendi l'aereo per lavoro e di te rimangono solo dei miseri resti carbonizzati perché il sistema radar non era ancora installato

Nessuna certezza dunque, né sul futuro lavorativo, né su quello familiare o affettivo; nulla.

### **Definizione**

La fiducia è un'emozione secondaria e, quindi, acquisita socialmente nel tempo. È un sentimento di affidamento legato all'ambiente in cui si vive, alla confidenza che pian piano si apprende nella relazione con l'altro.

Pur non essendo un'emozione innata di cui la natura ci ha dotato e che ci aiuta a "sopravvivere", ha una forte influenza sul come gestiamo i rapporti con gli altri e come di conseguenza ci proteggiamo, difendiamo. Se la paura ci fa indietreggiare di fronte ad un pericolo il livello di fiducia ci può rendere più o meno prudenti.



La fiducia é caratterizzata da aspetti sia emotivi che razionali:

#### Emotivi:

Dettati dalla familiarità che si acquisisce attraverso la continua vicinanza, il contatto ripetuto con l'altro.

Si sviluppano attraverso il trattamento di conoscenze, mediate da conferme e/o disconferme delle attese. In tal modo si possono elaborare giudizi negativi o positivi che ci guidano nelle relazioni.

Questo meccanismo di classificazione, ci permette di ridurre al minimo l'incertezza. La realtà sembra quindi più stabile, come le aspettative e le previsioni che possiamo fare sugli altri: simpatico, acuto, leale, sprovveduto, etc

#### Razionali.

Si crea in particolare in base alle nostre attese funzionali e/o strumentali riposte nell'altro: le capacità operative, il potenziale, la solidità finanziaria, etc.

#### **Come si sviluppa**

Credo che possiamo dare un'origine allo sviluppo della fiducia confrontandoci con i concetti che caratterizzano la cognizione sociale

La persona viene considerata come un individuo attivo in grado di elaborare le informazioni provenienti dall'ambiente in modo da orientare il proprio comportamento. L'acquisizione della conoscenza della realtà avviene non per semplice registrazione dei dati attraverso i processi sensoriali, ma percependo immediatamente le connessioni tra i vari elementi dell'oggetto di conoscenza. Ciò permette l'attribuzione di senso all'oggetto percepito.

#### *Conoscere la realtà sociale attraverso gli schemi*

La percezione umana non "riproduce" semplicemente la realtà esterna, ma la "ricostruisce" attraverso l'utilizzo di schemi.

*Schemi = strutture cognitive che rappresentano un oggetto di conoscenza, includendo i suoi attributi e i loro legami.*

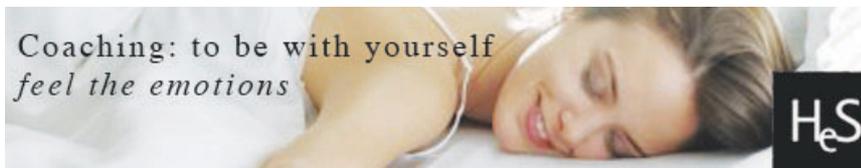
#### *Schemi sociali*

Gli schemi sono strutture cognitive che organizzano le informazioni su determinati temi o argomenti. Hanno un ruolo attivo nel determinare l'incidenza delle informazioni nuove e nelle inferenze sui dati mancanti. Riducono l'ambiguità delle informazioni ma sono molto resistenti al cambiamento. Sono basati sull'esperienza passata e sono determinati culturalmente. Causano distorsioni nella percezione e nella memoria.

#### *Schemi di sé*

Organizzano le conoscenze e le informazioni relative a sé

Lo schema di Sé è composto da una serie di tratti centrali per la descrizione di sé e rappresenta un filtro di conoscenza per molti altri oggetti sociali.



### *Le euristiche*

Sono strategie o “scorciatoie” di pensiero semplificate che permettono alle persone di giungere rapidamente a giudizi sociali

Il ricorso alle euristiche è più probabile in situazioni in cui le persone devono impegnarsi nell’elaborazione di giudizi complessi in presenza di fattori che diminuiscono l’accuratezza dei processi cognitivi (ad esempio, stanchezza o mancanza di tempo)

Gli schemi sociali, di sé o ambientali e le strategie euristiche sono l’humus nel quale il seme della fiducia può attecchire oppure no, in poco tempo o impiegando anni

### **Il contesto lavorativo**

Dall’analisi degli ambienti di lavoro migliori, sono state identificate tre dimensioni che concorrono a determinare la fiducia:

- 1) **Rispetto** che consiste nel supporto allo sviluppo professionale e nell’apprezzamento dell’impegno; nel coinvolgimento dei collaboratori nelle decisioni rilevanti e la cura delle persone.
- 2) **Imparzialità** che impone l’applicazione in ogni campo, dell’equità verso tutti gli individui e la non discriminazione;
- 3) **Credibilità**
  - Attraverso una comunicazione aperta ed “accessibile”,
  - Qualità delle competenze nella gestione delle risorse, sia umane che materiali
  - Coerenza nel sostenere ed esprimere la vision basandosi anche su una continua costanza ed affidabilità.

### **Management**

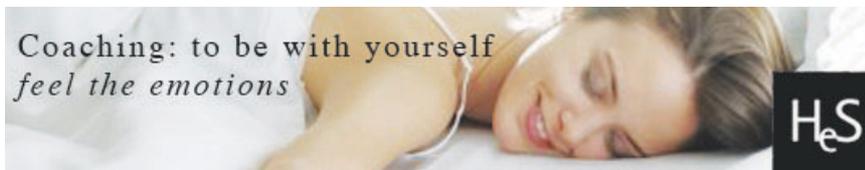
Il manager di oggi deve essere in grado di integrare la sensibilità con le competenze e l’empatia con l’autorità.

Nella gestione dei propri collaboratori al fine d’instaurare un rapporto di reciproca fiducia il manager moderno sa che deve evitare due trappole pericolose:

- giudicare il proprio collaboratore come persona e non come ruolo
- giudicarlo partendo da percezioni (“a pelle”)

Pertanto deve basarsi non su inferenze tratte dalle singole sensazioni, ma su caratteristiche reali che il suo collaboratore deve avere e dimostrare perché gli obiettivi siano raggiunti siano essi qualitativi che quantitativi

Solo in queste circostanze può venirsi a creare quella fiducia necessaria perché si possa lavorare senza incertezze comunicative, senza sottintesi o fraintendimenti.



## **Conclusione**

La fiducia è un Valore da recuperare, troppo spesso sottovalutato. La società di oggi, in cui tutti noi siamo assillati da una serie infinita di problemi, richiede un intervento immediato in questo senso. Torniamo a fidarci del nostro prossimo, ci accorgeremo che parecchi affanni spariranno!

Tornare alla superficie delle cose, dopo averne esplorato le dinamiche di sostanza, è un'attitudine dell'Uomo di fiducia. La superficialità, quella ben descritta da Calvino nelle 'lezioni americane', è un valore fondante che va coltivato. All'Uomo di fiducia non chiediamo garanzie su 'carta bollata', ci fidiamo "superficialmente" della sua parola.