

## ***O valor financeiro da confiança - parte 1*** ***por Raúl Caneloro***

A maioria dos problemas dentro de uma empresa pode ser definida com falta de compromisso de algumas pessoas que fizeram promessas e depois não cumpriram. Simples atrasos para reuniões, por exemplo, já evidenciam a falta de comprometimento. Afinal, que tipo de exemplo dá o diretor que marca uma reunião para as 10 da manhã, e depois chega às 11 ? Como esperar confiança da equipe depois, se ele mesmo não respeita os pequenos detalhes que sinalizam comprometimento ?

Para Arthur Ciancutti e Thomas Steding, autores de Built on Trust: gaining competitive advantage in any organization (ainda sem tradução no Brasil), numa empresa onde existem falsos compromissos, as pessoas simplesmente param de confiar umas nas outras, muitas vezes começando elas mesmas a mentir naturalmente. O resultado é um círculo vicioso desastroso, onde as pessoas não fazem o que disseram que iam fazer, e depois inventam desculpas para se justificar. Seja qual for a área problemática dentro da empresa, isso acaba sempre atingindo o cliente.

Embora possa não parecer à primeira vista, quase todo mundo quer ser produtivo, sabendo que sua empresa é um lugar melhor para trabalhar por causa do que fazem. Os problemas começam a surgir quando as pessoas pensam que sua oportunidade para contribuir foi cortada. O que elas mais queriam já não está disponível, ou pelo menos é o que lhes parece, e as pessoas “desistem”: tornam-se defensivas, focam, começam a causar problemas, ou entram no ‘piloto automático’.

Nossa paixão por contribuir está sempre em equilíbrio delicado com nossos instintos de proteção, causando importantes conseqüências emocionais (positivas ou negativas), todas as vezes que nos arriscamos a contribuir.

Numa empresa normal, as pessoas às vezes podem contribuir e sentir-se o máximo. Em outras vezes, vão querer morrer, achando que nunca deveriam ter aberto a boca. Ninguém tem muita certeza do que vai acontecer, porque na verdade ninguém assumiu o controle da direção emocional da empresa. Ninguém cria conscientemente um ambiente de confiança e respeito.

Uma empresa na qual os funcionários confiam faz a balança do medo pender para o lado da contribuição. Quando trabalhamos em ambiente confiável, sentimo-nos reforçados, validados e suportados, mesmo que nossas idéias não sejam aceitas.

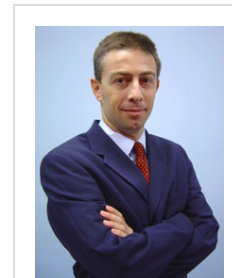
A confiança é um conceito duplo. Ela tem tanto um componente emocional quanto o intelectual. A parte intelectual está baseada num histórico passado de performance que confirma a confiança, ou a garantia assegurada da integridade, veracidade e justiça da outra parte. Por já ter sido honesto e confiável antes, imaginamos que uma pessoa vá ser honesta e confiável novamente.

O resultado ativo da confiança é acreditar na honestidade e integridade da liderança da empresa. O resultado passivo é a ausência de preocupações e suspeitas, canalizando de forma produtiva energias que – de outra forma -, seriam dispersas negativamente.

Somos uma sociedade em busca de confiança. E quanto mais sua falta sentimos – no governo, nos negócios, em nossas relações pessoais -, mais preciosa ela se torna. A organização que faz com que seus membros confiem uns nos outros, e que conquista a confiança do público, cria uma vantagem competitiva poderosa.

**Raúl Caneloro**  
[raul@vendamais.com.br](mailto:raul@vendamais.com.br)

Raúl Caneloro é palestrante e editor das revistas VendaMais®, Crescimento Pessoal & Motivação® e Liderança®, além de autor dos livros Venda Mais, Correndo Pro Abraço e Criatividade em Vendas. Formado em Administração de Empresas, é responsável pelo portal [www.vendamais.com.br](http://www.vendamais.com.br) e [www.gestaoemvendas.com.br](http://www.gestaoemvendas.com.br). Atualmente faz mestrado de empreendedorismo no Babson College ([www.babson.edu](http://www.babson.edu)).



**Fonte: Portal Administradores** [www.administradores.com.br](http://www.administradores.com.br)

**Portal Administradores é parceiro da MMR Brasil.**

**MMR Brasil - Curso de Gerenciamento de Projetos em São Paulo.**