

LA CONFIANZA: EL BIEN, QUE TODO LO CAMBIA

Autora: Selenita Silvestre Espinoza



La confianza es el bien más importante de una sociedad, ha sido siempre fundamental tanto en nuestras relaciones personales, laborales, profesionales. Sin embargo, es un elemento que solemos dar por sentado. Cuando hay confianza las cosas se arreglan más deprisa, las cosas van bien!

Este bien recobra una importancia a la hora de ejercer como Mediador, ya que es el único bien que si se remueve puede llegar a destruir el gobierno más poderoso, el negocio más exitoso, la amistad más sólida, el amor más profundo. Sin embargo si se desarrolla y se potencia, es lo único que puede crear éxito sin precedentes y generar prosperidad en todas las dimensiones de la vida.

Por ello creemos que el Mediador debe **generar** confianza desde el minuto uno de las sesiones de mediación, **cultivar** esa confianza para **aumentar** a medida que el proceso se vaya desarrollando, y **conservarla** a lo largo de todo el proceso, obteniendo así mejores resultados. Porque si hay poca confianza la velocidad de la negociación, la posibilidad de llegar a acuerdos, el número de sesiones y por ende los costos aumentarán. En cambio cuando hay confianza todo disminuye.

AMBITOS DE LA CONFIANZA

¿Cómo puede el Mediador establecer, cultivar, aumentar y mantener la confianza? Debemos tener un comportamiento orientado hacia ello, desde un modo de ver y hablar. Lo ideal es tener en cuenta estos tres ámbitos de la confianza.

1. **CONFIANZA EN UNO MISMO:** Ralph Waldo Emerson dijo: “La confianza en uno mismo es el primer secreto para tener éxito... Es la esencia del heroísmo”. Es la seguridad personal, el convencimiento de nuestras propias **capacidades y habilidades** cuando comprobamos nuestras aptitudes, cuando vemos que somos capaces de realizar determinadas actividades y de cumplir los objetivos que nos proponemos. Siendo fundamental para ello, la **credibilidad** que se puede palpar y generar en:
 - a. **La integridad.-** Es lo primero que pensamos cuando hablamos de confianza. Tiene que ver con lo que pregonamos y con tener el coraje de actuar de acuerdo a nuestros valores y creencias. La integridad es más que honestidad. La integridad significa: **Ser coherente** con uno mismo, vivir en armonía con nuestras creencias y valores más profundos, es decir, según la voz de la conciencia; **Humildad:** según las investigaciones, los líderes de las compañías que triunfan suelen ser reservados, tranquilos y tímidos. La gente humilde reconoce que no está sola sino que está parada sobre los hombros de sus predecesores; **Coraje:** Ser humilde no significa ser débil, reticente o pusilánime significa preocuparse más por el equipo que por uno mismo y reconocer el aporte de los demás que esperar el reconocimiento de los demás. La integridad supone el coraje de hacer todo lo correcto por muy difícil que este sea, significa ser lo suficientemente humilde y valiente como para aceptar que puede haber principios y conocimientos diversos a los nuestros. Significa estar abiertos a nuevos conocimientos.
 - b. **Propósitos:** Son nuestros motivos, agendas o comportamientos. La confianza crece cuando tenemos motivos claros y nos preocupamos genuinamente por los demás. Cuando la gente sospecha que tenemos un motivo inconfesable, aumentan las suspicacias ante todo lo que hacemos y decimos. El propósito es una cuestión de corazón. Es algo que no se puede fingir al menos durante mucho tiempo.
 - c. **Capacidades:** Son habilidades que inspiran confianza. Son el medio para obtener resultados. Es posible que un médico tenga integridad y sus motivos sean buenos, pero, a menos que esté bien entrenado, carecerá de credibilidad. Las capacidades también tienen que ver con nuestra habilidad para establecer, cultivar, aumentar y restaurar la confianza. Para conservar la credibilidad hoy en día, es necesario mejorar constantemente las habilidades, talentos, actitudes, destrezas, conocimiento y estilo.

d. **Resultados:** tiene que ver con su historial y desempeño. Si usted no cumple con lo que tiene que hacer, su credibilidad disminuirá. Pero cuando hacemos lo que habíamos prometido, mejoramos nuestra reputación ya que ésta nos precede.

2. **CONFIANZA EN LAS RELACIONES.**- Aquella que hay entre uno mismo y los demás. La misma que debe incrementarse manteniendo el principio de “un comportamiento coherente” que permita generar confianza entre las partes y alcanzar los resultados. El comportamiento es muy importante a la hora de crear y restaurar una relación de confianza. Podemos decir que amamos a alguien; pero nuestras palabras no significan nada a menos que lo demostremos. Hay una serie de comportamientos que podemos adoptar con el fin de **generar** confianza, y estos emanan de la personalidad y la competencia, o de una mezcla de ambos, por citar algunos:

a. **Hablar claramente:** significa seguir los principios de la integridad, la honestidad y la sinceridad. Decir la verdad y generar una buena impresión es fundamental para generar confianza. La mayoría de la gente no miente descaradamente, sino que finge. Por ejemplo, dice cosas de un modo engañoso, retiene información, sostiene un doble discurso, halaga etc. Todo esto crea una falsa impresión y disminuye la confianza. No manipule a la gente y no esconda la verdad. Hablar claramente es expresar nuestros pensamientos y sentimientos con sinceridad, y buscar una solución que beneficie a todos. Sin embargo hablar claramente no significa ser cruel o brutal. Hay que hablar con tacto y buen juicio.

b. **Mostrar Respeto:** se enmarca dentro de los principios de la Justicia, la verdad y el amor, lo contrario de mostrar respeto es irrespetar o mostrar respeto sólo algunos y no a otros. Mostrar respeto es preocuparse realmente por los demás, es importante tratar a todo el mundo con respeto sobre todo a quienes no pueden hacer nada por uno, hay que mostrar amabilidad hasta en los detalles más pequeños.

c. **Crear transparencia.** Es decir, hay que ser genuinos y decir la verdad de una manera que todo el mundo puede verificar. Es poner en práctica los principios de la honestidad, la integridad y la autenticidad. Cuando actuamos transparentemente, reconfortamos a la gente.

3. **CONFIANZA HACIA LOS DEMAS.** Es importante crear valores para los demás y para la sociedad en su conjunto, nuestra función de Mediador así lo exige ya que hoy en día los ciudadanos reconocemos que cada vez más dependemos unos de los otros. El principio fundamental es la “Contribución” para contrarrestar la falta de confianza dentro de la sociedad. Las últimas investigaciones reconocen es cada vez más importante contribuir con la sociedad ya que en una sociedad global la contribución en este sentido es un gran aporte. El mediador como profesional que lo primero que tiene en mente es la contribución a la sociedad con el ejercicio real y concienciado de su profesión.