

La fiducia è anche un pilastro del pensiero di Stephen M.R. Covey, figlio dell'assai più illuminante e ispirato Stephen R. Covey. **Smart Trust**, scritto con Greg Link e Rebecca Merrill, riprende alcuni temi del suo libro precedente, *La velocità della fiducia* e ne sviluppa i presupposti. «Fiducia significa affidabilità» spiega Covey. «Ma per coglierne appieno il significato bisogna *sentirla*, perché la fiducia è anzitutto un sentimento. Nella società globale, piatta e interdipendente, è diventata un fattore decisivo per il successo dell'impresa perché accelera le decisioni e consente di stare al passo con un mercato ultraveloce». Infatti, quando i rapporti si fondano sulla fiducia possiamo dire le cose sbagliate o esprimerci in modo scorretto e le



L'IMPRESA



persone ci capiranno ugualmente. Ma se la fiducia scarseggia, anche se siamo stati chiarissimi, misurati e precisi, prima o poi ci fraintenderanno. La sfiducia crea problemi, la fiducia li risolve. L'aspetto più interessante del suo modello è "la matrice della fiducia intelligente", che si sviluppa su due assi: su quello verticale vi è la *propensione alla fiducia* (fiducia emotiva), su quello orizzontale la capacità d'analisi (fiducia cognitiva). Incrociando le due variabili emergono quattro tipi di fiducia con cui fare i conti: 1) *fiducia ingenua*, quella di chi si lascia guidare ciecamente dal cuore, con i rischi del caso; 2) *fiducia zero*, quando non ci si fida nemmeno di se stessi e si cade nell'indecisione, nell'apprensione e nell'immobilità; 3) *fiducia diffidente*, quella dove ogni valutazione poggia solo alla propria capacità analitica, dunque è sempre in allerta; 4) *fiducia intelligente* a partire dalla quale si gestiscono i rischi con saggezza, combinando in modo equilibrato propensione alla fiducia e capacità analitica. La fiducia è dunque un acceleratore del benessere e del business, una leva di leadership e del vantaggio competitivo, una risorsa economica (più velocità, meno costi), una fonte di engagement e di motivazione, una risorsa che ogni azienda dovrebbe curare, specie in tempi di crisi in cui difficoltà e delusioni rischiano demolirla.