



knowsquare .

PREPARADO POR: HELENA LÓPEZ-CASARES

31 DE AGOSTO DE 2009

# LA CONFIANZA POSIBLE

---

ARTÍCULO

knowsquare .

Privado y Confidencial

Prohibida su Distribución sin Autorización Expresa del Autor

Cuando la confianza brilla por su ausencia, el nerviosismo se instala y la parálisis se hace evidente. La confianza es como un colchón mullido que se adapta a la anatomía de cada uno y nos hace estar tranquilos ante el futuro, porque suponemos que es predecible y controlable. Pero cuando las sombras de la duda pululan en el ambiente, los comportamientos y actitudes cambian porque lo que viene es imprevisible, y dejamos de dormir en ese colchón suave y amigable para pasar a hacerlo sobre una tabla de madera dura e incómoda.

## **Confianza de Oscar**

La película “Mejor imposible”, galardonada con varios Premios Oscar, nos muestra un claro ejemplo de cómo un entorno hostil, un contexto físico desconocido, provoca comportamientos recelosos y prevenidos ante lo que no es agradable ni conocido.

Jack Nicholson interpreta magistralmente a Melvil Udall, un personaje incómodo y corrosivo, que sufre un trastorno obsesivo-compulsivo, haciendo la vida imposible a cuantos le rodean y tienen la fatalidad de cruzarse con él en su camino.

Una de estas personas es su vecino, el artista homosexual Simon Bishop, un joven cariñoso y dueño de un perrito encantador. Tras una brutal agresión en su casa, Simon debe ser ingresado en el hospital y las circunstancias hacen que Melvin se deba quedar al cuidado de su mascota. Y es precisamente el comportamiento del perro y la reacción de Melvin el objeto de nuestro análisis.

La escena comienza con la entrada del perro en el apartamento de nuestro odioso protagonista, un lugar desconocido, que no le es familiar y en cuyo interior todas las señales le demuestran que el propietario es hostil.

La estancia está oscura y el ambiente es algo tenebroso, todo lo contrario de la casa en la que vive el perro, un lugar iluminado, ventilado, lleno de color y vitalidad.

El animal comienza a dar vueltas por la casa, nervioso, intentando saber dónde está, es decir, en busca de una conexión con su modo de vida habitual.

Al mismo tiempo, el recibimiento de Melvin no puede ser más desagradable. Le advierte con un tono de voz arisco que no le gustan los perros, que no tiene comida para mascotas y que comerá lo que haya. El animal se repliega, se esconde y su actitud es de defensa ante una persona que no le quiere y se lo está demostrando.

Con el fin de que coma, Melvin coloca una bandeja con alimentos en el suelo y espera que el perro se acerque a ella, circunstancia que, evidentemente, no se produce.

Todo lo contrario, el animal se bloquea, se queda quieto, no sabe dónde está ni por qué, la incertidumbre y el miedo a lo desconocido le conducen al inmovilismo, a la parálisis.

¿Qué esperábamos? ¿Otro tipo de comportamiento? ¿Qué vaya corriendo y feliz a degustar la comida? ¿Por qué ha de hacerlo?

Lo lógico es que el animal se encierre en sí mismo porque no hay nada en el contexto físico que le resulte cordial, que le haga confiar y abrirse a esa nueva realidad que tiene delante. Además, tampoco hay afecto y cariño, es decir, el contexto social, que es la naturaleza de la relación entre los

participantes de la interacción, no ayuda y Melvin se empeña en demostrar que el animal no le gusta y que no les une nada.

Pero como quiere que el perro coma, decide, de manera muy inteligente, incluir un ingrediente en la situación que le sirva de aliado. Así que se acerca al piano y comienza a tocar una melodía alegre a la vez que entona la letra. La música se convierte en un recurso que facilita el resultado esperado, ya que el animal, tras las primeras notas, comienza a acercarse sigilosamente a la comida.

Es decir, hay algo en el ambiente que le ha hecho modificar su conducta, un elemento que ha dado paso a la confianza, derribando la hostilidad y la frialdad del principio. Y es que la confianza no aparece por arte de magia, sino que se genera, se trabaja y se favorece.

La astucia de nuestro protagonista está en conocer sus propias limitaciones, sus debilidades, y saber utilizar una fuente externa que complementa sus carencias. Este recurso es la música uno de los lenguajes más universales y completos que existen, que apela directamente a la emoción.

## Y ahora ¿qué?

En el momento actual parece que queda patente la relación que existe entre la duda y la confianza. Y es que la pérdida de la confianza se produce cuando no sabemos qué va a pasar, cuando los terrenos en los que nos movemos son pantanosos y no sabemos dónde va a ceder el suelo, es decir, cuando la incertidumbre reina, la confianza queda destronada, estrangulando al sistema.

Hacia mediados del siglo XX Amos Tversky y Eldar Shafir llegaron a la conclusión de que la falta de seguridad puede condicionar y modificar conductas y alterar comportamientos. Así, realizaron el siguiente experimento con un grupo de estudiantes universitarios norteamericanos. Hagamos un viaje a ese escenario.

Tras duras semanas de estudio, y a falta de unos cuantos días para la llegada de las vacaciones de Navidad, a varios estudiantes se les presenta la oportunidad de viajar a Hawai por unos precios de ganga. Faltan dos días para conocer las notas de un importante examen, clave para su carrera. Las opciones que tienen los estudiantes son tres: comprar ya el viaje, dejarlo para más adelante, perdiendo la oferta, o abonar un depósito de cinco dólares para conservar la oferta durante dos días, lo que les permite disponer de un margen hasta conocer la nota del examen. Si nos paramos a pensar, la mayoría de nosotros preferiríamos esperar a saber la nota antes de actuar. Esta es la razón por la que Tversky y Shafir eliminaron la incertidumbre a un grupo de estos chicos, a los que se les dijo de antemano los resultados de sus notas.

De los que habían aprobado el examen, un 57% decidió viajar a Hawai, ya que había que celebrar tan buena noticia. De los suspensos, un 54% también se fue de viaje porque, al fin y al cabo, había que consolarse.

De los estudiantes que no conocían las notas, la mayoría, el 61%, optó por reservar la oferta abonando los 5 dólares de depósito. Lo curioso es que pensaban irse de viaje independientemente de que hubieran aprobado o suspendido (1).

¿Por qué esperar si lo tenían tan claro? Por la incertidumbre, porque el no saber qué va a pasar, el tener alguna de las variables de nuestra descontrolada, nos bloquea y preferimos estar seguros del terreno que pisamos, en lugar de poner el pie en tierras pantanosas en las que nos podemos hundir.

En resumen, lo conocido, lo previsible y lo controlable es nuestro seguro de actuación.

El problema de esta crisis es que nos sabemos su magnitud, desconocemos a cuántas personas y entidades afecta y por cuánto tiempo. Los acontecimientos venideros no son previsible, las declaraciones que provienen del ámbito institucional son contradictorias, las partes implicadas no llegan a ningún acuerdo y los medios de comunicación se hacen eco de una serie de despropósitos encadenados.

Todo esto afecta a la sensación de seguridad, segundo escalón de necesidades de la pirámide de Maslow. Ante esta situación, lo normal es quedarse quieto, precisamente lo que está pasando en el mercado.

La confianza mejorará claramente cuando sepamos cuál es la realidad y sepamos qué medidas nos harán cambiar este viaje a ninguna parte. En definitiva, cuando la incertidumbre de paso a la certeza y se vislumbre un ápice de claridad en medio de la tormenta. Pero claro, esto no surge por arte de magia.

(1) Heath, Dan y Heath, Chip. Pegar y pegar, LID Editorial Empresarial, Madrid, 2007, página 46.

Helena López-Casares Pertusa