

## وثيقة أساس مفاهيمي حول الثقة

## الغرض والنطاق

الغرض من هذه الوثيقة هو تقديم مفردات مشتركة وإطار مشترك حول مفهوم الثقة للمشاركين في لجنة الثقة في العمل الإنساني ضمن فعاليات المؤتمر الدولي الثالث والثلاثين.

وهي ليست مُصممة لفرض تفسير أو تعريف "صحيح" للثقة. ومع ذلك، فهي تستند إلى استعراض شامل للدراسات المتعلقة بالثقة التي أجراها سكوت إدواردز، الباحث في معهد النزاع والتعاون والأمن بجامعة برمنغهام في المملكة المتحدة بتكليف من اللجنة الدولية للصليب الأحمر.

يتشكل مفهوم الثقة - بما في ذلك أهميته العملية للعمل الإنساني - بفعل عوامل اجتماعية وثقافية متنوعة وتفسيرات سياقية تتجاوز الفكر والممارسة الغربيين. في هذا الصدد، فإن أحد أوجه قصور هذا الاستعراض بالتحديد أن الدراسات التي يستند إليها في الغالب مبنية على أصول الفكر الغربي. ومع ذلك، نأمل أن تكون بمثابة إطار مفيد يمكن من خلاله المشاركة في جلسات "الإضاءة على موضوع".

## ما هي الثقة؟

من تعاريف الثقة التي يستشهد بها كثيرًا ما يلي:

"حالة نفسية تتطوي على الاستعداد لتقبل الضعف لدى طرف ما بناءً على وجود توقعات إيجابية لدى هذا الطرف حول نوايا طرف آخر أو سلوكه".

والعناصر المشتركة بين هذا التعريف وغيره من تعاريف الثقة في الدراسات هي:

• المخاطر - إذا لم تكن هناك احتمالات لوقوع أضرار أو حدوث حالات ضعف أو وجود شكوك موضوعية إزاء المستقبل، فلن تكون هناك ضرورة لوجود الثقة.

• التوقعات الإيجابية - تنبع الثقة من توقع طرف معين أن يتصرف الطرف الآخر بطريقة إيجابية يمكن التنبؤ بها. وتؤدي هذه التوقعات الإيجابية بالشخص إلى تقليل توقعاته للمخاطر وتجعله أكثر استعدادًا للإقدام على "قفزة الإيمان" أو وضع ثقته في الآخر. فبناء الثقة يتحقق من خلال عملية تكرارية لمراقبة سلوك طرف آخر والتحقق منه.

• الاعتماد المتبادل - لا يمكن تحقيق مصالح الشخص الذي يمنح الثقة إلا من خلال الاعتماد على الطرف محل الثقة. على هذا النحو، فإن هدف الثقة هو "الطرف الآخر"، سواء كان أشخاصًا أو منظمات أو أنظمة.

والثقة تختلف عن "الاعتماد" (مثل الاعتماد على طرف آخر لتنفيذ عقد ما). إذ أنّ للثقة بعدًا أخلاقيًا إضافيًا؛ فخيانة ثقة شخص ما تؤدي إلى شعوره بالخدر، وليس فقط الإحباط و/أو الغضب.

والثقة ليست نفسها "الجدارة بالثقة"، على الرغم من أن إدراك الفرد الشخصي للمخاطر (العنصر الأول من عناصر الثقة) يمكن أن يقل بفضل إدراكه لجدارة شخص/منظمة/نظام آخر بالثقة. والجدارة بالثقة، بدورها، يمكن تحليلها وفقًا لثلاثة عوامل:

- القدرة
- النزاهة
- الإحسان

كذلك كثيرًا ما تستخدم "معادلة الثقة"<sup>1</sup> لتحليل رؤية الآخرين لمدى جدارتنا بالثقة:

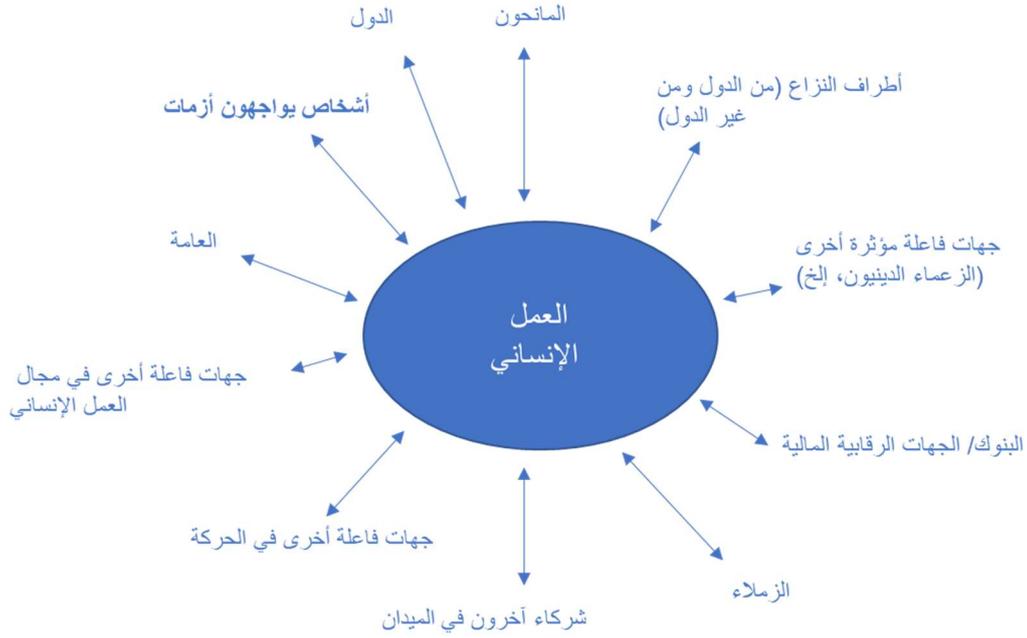
$$\text{الجدارة بالثقة} = \frac{\text{( المصدقية + الموثوقية + الألفة )}}{\text{التركيز على الذات}}$$

في هذه المعادلة:

- تشير المصدقية إلى كلماتنا. هل تتصف كلماتنا بالمصدقية؟ هل نحن مصدر يتسم بالمصدقية؟
- تشير الموثوقية إلى أفعالنا. هل نقول ما نفعله ونفعل ما نقوله؟
- تشير الألفة إلى الأمان أو الأمن الذي يشعر به الآخرون عند ائتماننا على معلومات حساسة في بعض الأحيان. هل يمكننا الحفاظ على سرية المعلومات؟
- يشير التركيز على الذات إلى محور تركيزنا. هل نركز بشكل أساسي على أنفسنا، أو على الشخص الآخر؟ من الذي تأتي مصلحته أولاً؟

<sup>1</sup> David Maister, *The Trusted Advisor* (2001).

من نحتاج ثقته؟ ومن يحتاج إلى ثقتنا؟



كيف يمكن بناء الثقة والحفاظ عليها؟

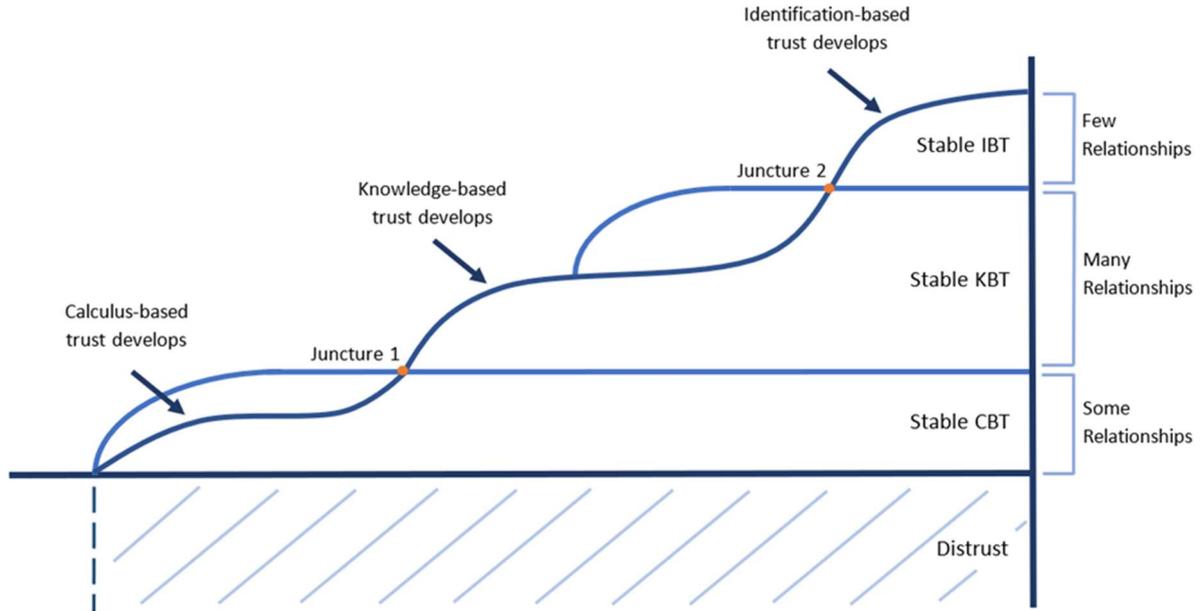
تشير الدراسات المتعلقة بالثقة إلى أن المراحل المبكرة لبناء الثقة تتسم بالهشاشة في أغلب الأحوال. ومع ذلك، هناك إمكانية لتعميق الثقة وتعزيزها، من خلال إبداء القدرة والنزاهة وإظهار الإحسان وإقامة روابط من الألفة. ويفترض النموذج الموضح في الرسم البياني أدناه<sup>2</sup>، الذي يشار إليه عادة، أن علاقات الثقة في السياق المهني تتطور على ثلاث مراحل: الثقة القائمة على الحسابات، والثقة القائمة على المعرفة، والثقة القائمة على تماثل الهوية.

1. الثقة القائمة على الحسابات: وهي تشبه نظرية الاختيار العقلاني، إذ تدور حول حسابات تتضمن مراقبة الأطراف الفاعلة الأخرى والتنبؤ بالمخاطر والفوائد المحتملة المرتبطة بسلوكهم المستقبلي.

2. الثقة القائمة على المعرفة: تركز أيضًا على التفكير العقلاني، ولكنها تتمحور أكثر حول التبادل/التفاعل، وبالأخص معرفة نوايا الأطراف الفاعلة الأخرى وسلوكها استنادًا إلى الخبرات السابقة والتواصل معها.

3. الثقة القائمة على تماثل الهوية: وتشير في الواقع إلى اكتمال الثقة، أي عندما تحسن الأطراف فهم رغبات بعضها البعض وتتقبلها وتحققها.

<sup>2</sup> R. J. Lewicki and B. B. Bunker, *Trust in Relationships: A Model of Trust Development and Decline* (1995) and Dietz, G. (2011) 'Going back to the source: Why do people trust each other?' *Journal of Trust Research*, 1(2): 215-222.



At Juncture 1, some CBT relationships become KBT relationships.  
At Juncture 2, a few KBT relationships become IBT relationships.

#### الثقة بوصفها نظامًا للحكومة في الحركة: تأملات في المساءلة والامتثال والشفافية

لم تتفق الدراسات حول الدور الدقيق للمساءلة، والامتثال، والشفافية في بناء الثقة والحفاظ عليها. فبينما قد يبدو أن لهذه العوامل دورًا في تعزيز الثقة، يرى البعض أن زيادة المساءلة والامتثال والشفافية لا تؤدي بالضرورة إلى تعزيز الثقة - فإذا كان كل شيء معروفًا (أي تحققت الشفافية) أو منتظمًا (أي تحقق الامتثال)، لن تكون الثقة مطلوبة أو ضرورية. وهنا تظهر ضرورة النظر بصورة أكثر تدقيقًا في طبيعة العلاقة بين الامتثال أو المساءلة من ناحية والثقة من ناحية أخرى.

ولتعزيز الثقة بمزيد من الفعالية، تشير الدراسات إلى أن متطلبات الامتثال والمساءلة يجب أن تكون ذات طابع طوعي وأن تتولى المنظمة قيادتها، لا أن تفرض عليها من الخارج، ويجب ألا تتعارض مع المبادئ الأساسية. وبالنظر إلى البيئات المحفوفة بالمخاطر التي تعمل فيها الحركة، فإن هذا يعني - من بين أمور أخرى - إشراك المانحين والمجتمعات المحلية وأصحاب المصلحة الآخرين في محادثات عملية حول تشارك المخاطر المرتبطة بالعمل الإنساني المحايد والمستقل وغير المتحيز من أجل الوصول إلى المحتاجين.