

Documento de antecedentes sobre el concepto de confianza

Propósito y alcance

La finalidad del presente documento es brindar un vocabulario y un marco de referencia comunes con relación al concepto de confianza para ponerlos a disposición de los participantes en la [Comisión sobre confianza en la labor humanitaria](#) establecida por la XXXIII Conferencia Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (Conferencia Internacional).

No se pretende imponer una interpretación o una definición “correctas” del concepto de confianza. No obstante, el documento se basa en un examen exhaustivo de la bibliografía existente sobre la confianza, confiado por el Comité Internacional de la Cruz Roja (CICR) al Instituto de conflicto, cooperación y seguridad de la Universidad de Birmingham (Reino Unido).

El concepto de confianza —y, en particular, su importancia práctica para la acción humanitaria— está determinado por diversos factores socioculturales e interpretaciones contextuales que exceden el pensamiento y las prácticas occidentales. En este sentido, una de las limitaciones del presente estudio radica en que se sustenta básicamente en bibliografía de origen occidental. Pese a ello, esperamos que resulte útil para enmarcar las labores de las sesiones “En el candelero”.

¿Qué es la confianza?

Según una definición habitual, la confianza sería:

“un estado psicológico caracterizado por la propensión a aceptar una situación de vulnerabilidad fundado en expectativas positivas respecto a las intenciones o el comportamiento de otro agente”.

En la bibliografía, existen varios elementos comunes entre esta y otras definiciones. A saber:

- el riesgo – sin posibles perjuicios, vulnerabilidades o una incertidumbre objetiva acerca del futuro, no se requeriría de confianza;
- la expectativa positiva – la confianza está arraigada en la expectativa de que otro agente intervendrá en un sentido que se prevé positivo; esa expectativa reduce subjetivamente la aprehensión al riesgo y predispone a “un acto de fe”. Así, la confianza se construye a través de un proceso iterativo de observación y comprobación del comportamiento de otro agente;
- la interdependencia – los intereses de quien confía no pueden quedar colmados sin depender de aquel en quien se confía; así, el objeto de la confianza es el “otro”, ya se trate de personas, organizaciones o sistemas.

La confianza no equivale a un reconocimiento de “fiabilidad” (v. g., fiarse de que un tercero cumpla un contrato). Al contrario de esta noción, la confianza posee una dimensión moral:

violar la confianza de alguien genera un sentimiento de *traición* que va más allá de la simple decepción o la indignación.

Confianza tampoco es sinónimo de “confiabilidad”, aunque la percepción subjetiva del riesgo (el primer componente de la confianza) puede disminuir en función del grado de confiabilidad que se atribuya a otra persona, organización u otro sistema. A su vez, la se podría analizar la confiabilidad en función de los tres factores siguientes:

- capacidad;
- integridad;
- benevolencia.

Otra forma habitual de analizar el nivel de confiabilidad que nos atribuyen otras personas es recurrir a la “ecuación de la confianza”:¹

$$\text{confiabilidad} = \frac{(\text{credibilidad} + \text{fiabilidad} + \text{discreción})}{\text{orientación egocéntrica}}$$

En la ecuación:

- credibilidad se refiere a las palabras que pronunciamos: ¿es creíble lo que decimos? ¿somos una fuente digna de confianza?;
- fiabilidad se refiere a nuestros actos: ¿decimos lo que hacemos y viceversa?;
- discreción se refiere a la seguridad que sienten otras personas al dejar en nuestras manos información que podría ser delicada: ¿estamos en condiciones de preservar el carácter confidencial de los datos?;
- orientación egocéntrica se refiere a nuestras prioridades: ¿nos centramos en nuestros intereses o los de la otra persona?, ¿qué intereses son prioritarios para nosotros?

¿Quién necesitamos que confíe en nosotros? ¿Y quién necesita nuestra confianza?

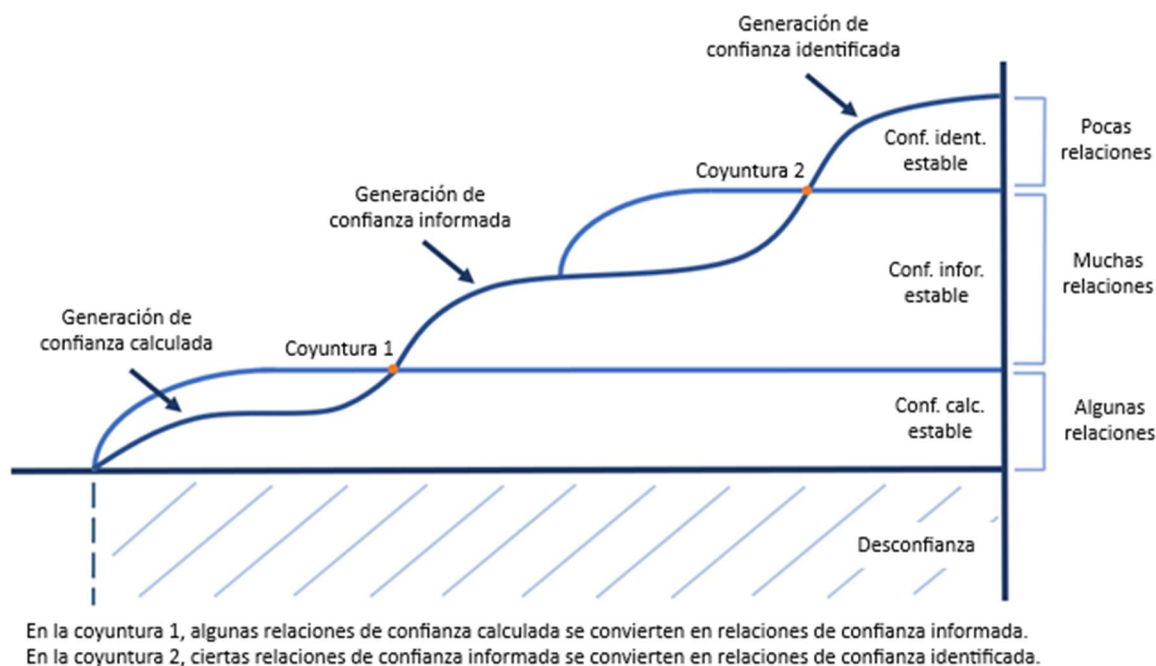


¹ David Maister, *The Trusted Advisor* (2001).

¿Cómo se infunde y se conserva la confianza?

La bibliografía sobre la confianza sugiere que las primeras fases de la generación de confianza suelen ser frágiles. No obstante, existe la posibilidad de profundizar hasta alcanzar formas más consolidadas de confianza. Los indicios de capacidad e integridad, benevolencia y capacidad para establecer una conexión emocional son factores que contribuyen a cimentar la confianza. Conforme a un modelo al que se suele hacer referencia —ilustrado en el siguiente gráfico²— plantea que las relaciones de confianza en contextos profesionales se forjan en tres fases: confianza calculada, confianza informada y confianza identificada.

1. Confianza calculada: análoga a la teoría de la elección racional, consiste en un cálculo que implica la observación de otros agentes y la formulación de predicciones acerca de los riesgos y beneficios probables que se derivarán de su comportamiento futuro.
2. Confianza informada: también se basa en el pensamiento racionalista, pero depende en mayor medida de la interacción; concretamente, en la información relativa a las intenciones y la actitud de terceros que se obtiene a través de la experiencia y la comunicación con estos.
3. Confianza identificada: sinónimo de confianza total; es decir, cuando los interlocutores comprenden, aceptan y respaldan de manera genuina sus necesidades mutuas.



La confianza como pilar de buen gobierno en el Movimiento: reflexiones acerca de la rendición de cuentas, el cumplimiento normativo y la transparencia

En la bibliografía especializada, existen opiniones divergentes acerca de la función concreta de

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

la rendición de cuentas, el cumplimiento normativo y la transparencia a la hora de infundir confianza y conservarla. Aunque pudiera considerarse que esos factores refuerzan la confianza, algunos autores aducen que un mayor grado de rendición de cuentas, cumplimiento normativo y transparencia no se traduce necesariamente en mayores niveles de confianza: cuando todo se sabe (v.g., existe transparencia) o todo está regulado (v. g., existe cumplimiento normativo), se prescinde de la confianza. De ahí la **imperiosa necesidad de una consideración más matizada de las manifestaciones de rendición de cuentas y cumplimiento normativo en materia de confianza.**

A fin de fomentar directamente la confianza, en la bibliografía se rechaza la imposición externa de requisitos sobre cumplimiento normativo y rendición de cuentas. Se aconseja, por el contrario, que estos sean de aplicación voluntaria y fijados por la propia organización, sin menoscabo de los principios fundamentales. Habida cuenta del carácter intrínsecamente peligroso de los entornos de trabajo del Movimiento, ello supone —entre otros— favorecer el diálogo práctico entre los donantes, las comunidades y demás interlocutores sobre la **distribución de los riesgos** conexos a la acción humanitaria neutral, independiente e imparcial en beneficio de las personas necesitadas.