

La fiducia cos'è? Un modello socio-cognitivo ci aiuta a saperne di più

Cosa è la fiducia?

Il termine fiducia è un termine che deriva dal latino “fidere”, ovvero “avere fede”. [Castaldo](#) (Professore Ordinario del Dipartimento di Marketing dell’Università Bocconi) nelle sue ricerche in merito al tema della fiducia ha individuato 75 differenti definizioni, in comune tali definizioni individuano:

- un soggetto che si “affida”, che offre la propria fiducia definito *Truster*
- un soggetto che riceve la fiducia chiamato *Trustee*
- un compito, l’esecuzione di azioni
- un certo margine di rischio e quindi di dipendenza

Secondo Gambetta la fiducia è una probabilità soggettiva per cui un individuo A si aspetta che l’individuo B compia un’azione per il proprio benessere.

Per questa definizione B non importa che sia consapevole o meno della rilevanza del proprio contributo a beneficio di A.



Photo by [Brett Jordan](#) on [Unsplash](#)

Luhman: la fiducia è una strategia per ridurre la complessità del reale ed evitare delle azioni indesiderate.

Sempre per Luhman la fiducia si divide in:

- personale: la fiducia che viene riposta in un individuo
- sistemica: la fiducia che viene riposta un ente o organizzazione

Hardin: la fiducia è un interesse incapsulato dal parte del *Truster* (colui che conferisce la fiducia) che ritiene che nel *Trustee* (colui che riceve la fiducia) ci sia altrettanto interesse a portare avanti l'azione affidata per raggiungere lo scopo del *Truster*.

Yamagishi e Ostrom hanno eseguito alcune ricerche tra Occidente e Oriente mostrando come in Oriente generalmente si riserva meno fiducia al singolo piuttosto che al gruppo, al contrario di quanto accade invece per l'Occidente che privilegia maggiormente fidare il singolo. Questo atteggiamento ricalca perfettamente le due culture, la prima, quella Orientale, è una cultura collettivista, mentre quella occidentale è individualista. Sulla base di questi studi dunque **la fiducia è la volontà di assumersi dei rischi con l'aspettativa che anche gli altri possano fare altrettanto.**

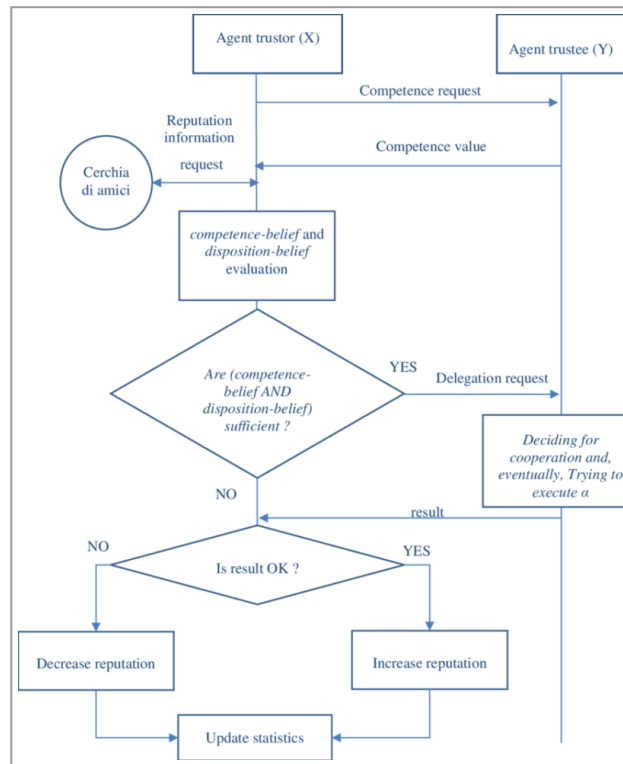
Lungo questo filone di teorie troviamo anche quella di Hardin che è stato il primo a vedere la fiducia come uno "scopo sociale". Il *Trustee* un soggetto autonomo, automotivato e autoregolato deve **adottare lo scopo del *Truster* facendolo diventare anche un suo scopo.**

Il modello socio-cognitivo della fiducia

Si tratta di un modello elaborato dagli psicologi Falcone e Castelfranchi in cui è possibile attribuire **ruoli differenti ai vari componenti di base della fiducia.** Attraverso il modello si mostra come **alcune configurazioni cognitive possono essere responsabili dei comportamenti rilevati.**

La fiducia consiste quindi in un'aspettativa, una valutazione di ciò che potrà succedere rispetto a quello che si vuole che succeda.

Il modello è costituito da precise dimensioni come: la credenza di competenza, di disponibilità, di non pericolosità, credenza del contesto e di dipendenza.



Studio del ruolo della fiducia nelle relazioni interpersonali tramite simulazione di modelli ad agenti – Simone Bizzarri

Sulla base delle configurazioni cognitive che emergono all'interno di queste dimensioni si determinano i comportamenti.

Nello specifico, a partire dalle definizioni riportate poco sopra, possiamo vedere come la fiducia si riferisca a concetti strettamente correlati tra loro come:

- un'attitudine mentale, una valutazione preventiva es: l'attitudine a valutare una persona per poterla assumere
- una decisione, quindi una valutazione complessiva più articolata per prendere una decisione e scegliere un solo *Trustee*
- un comportamento, il *Truster* che offre la sua fiducia al *Trustee* (assunzione)

La fiducia è dunque un costrutto relazionale costituito da vari elementi, quali:

l'agente X (il *Truster*) che ha uno scopo (gX), l'agente Y (il *Trustee*) che deve realizzare un compito (T, Tau) all'interno di un Contesto (C). Se il *Trustee* porta a termine il compito con successo dimostrerà al *Truster* di aver fatto bene a riporre fiducia in lui, questo consente al *Trustee* di acquisire uno status sociale, ovviamente anche in caso contrario il *Trustee* acquista uno status sociale.

Le credenze della fiducia

Possiamo riflettere su come **in rete il rapporto di fiducia sia il principale rapporto su cui si fonda ogni tipo di relazione**, dallo shopping online (pagare prima e poi ricevere a casa la merce) alla registrazione sui portali (affidare i propri dati a beneficio di poter usufruire dei tal servizi).

Ogni step del processo di fiducia è basato su sistemi di credenze, il *Truster* deve credere anzitutto di non essere in grado di svolgere il compito in autonomia (credenza di dipendenza), poi deve credere che il *Trustee* possa farlo (credenza di competenza) e che sia motivato a farlo (credenza di disponibilità).

Sempre il *Truster* deve poter credere nella sicurezza dell'operazione (credenza di sicurezza) e nella non conflittualità della stessa, infine nella credenza che il *Trustee* proceda secondo una propria etica (credenza di moralità).

Ogni credenza presenta due aspetti, una valenza positiva e una valenza negativa, tali credenze sono poi incorniciate in un contesto, che per natura stessa dell'atto di fidare, è dotato di un certo margine di rischio:

- di fallimento e non raggiunta dello scopo del Truster
- di spreco di risorse

Le sorgenti della fiducia sono infine le fonti da cui è possibile reperire informazioni che costruiscono le credenze in merito ad un *Trustee*, queste fonti sono la reputazione, il passa parola, l'esperienza diretta o un ragionamento (riflessione).

Infine le credenze devono poter superare un livello di soglia per determinare la loro influenza, sia a livello positivo che a livello negativo.

Dinamica della fiducia

Spesso la quantificazione della fiducia viene fatta tramite senso comune e in modo arbitrario.

Per avere una più precisa quantificazione della fiducia si fa uso del principio del “grado di fiducia” che è funzione del grado stimato delle qualità ascritte al *Trustee* cui è basata l’aspettativa di fiducia (positiva o negativa).

Tali qualità fanno parte di meta-credenze del *Truster* verso il *Trustee* non sono quindi qualità oggettive del *Trustee*, ma inerenti a una valutazione soggettiva del *Truster*.

Ecco quindi che la fiducia consiste in un’aspettativa, una valutazione, di ciò che succederà nel mondo (credenza) rispetto a quello che si vuole che succeda.

Altri valori quantitativi sono:

- lo scopo
- il rischio
- le soglie quantitative che troviamo all’interno di ogni dimensione della fiducia

Se il valore dello scopo è alto, di conseguenza anche il valore della fiducia lo dovrà essere; questa è una soglia che si autodetermina a livello generale e sulla base del valore dello scopo.

Affinché il *Truster* possa poi fidare il *Trustee* rispetto al compito non è solo necessario che il grado di fiducia del *Truster* nei confronti del *Trustee* rispetto al compito, superi una certa soglia, ma anche che questa sia ritenuta la migliore decisione.

Sappiamo che anche il *Truster* potrebbe svolgere il compito, questo non avviene quando il grado di fiducia in se stesso è minore di quello riservato al *Trustee*.

Come cambia la fiducia

Ricordiamo che la fiducia è un fenomeno che cambia nel tempo e sulla base della modifica della seguenti variabili:

- dell’esperienza diretta del *Truster* rispetto al *Trustee*
- delle sorgenti su cui si basano le credenze (testimonianza, ragionamento, reputazione)
- del valore della percezione di rischio

- dello stato emotivo
- del contesto

È dunque un luogo comune ritenere che tanto più il *Trustee* è efficace, maggiore sarà la fiducia nei suoi confronti.

Per essere più accurati nella valutazione occorre compiere un processo di attribuzione cognitiva di tipo causale, i cui fattori sono:

- interni / esterni (interni = del Trustee / esterni = dell'ambiente)
- occasioni / stabili (occasionalmente = non prevedibili / stabili = proprietà costanti dell'agente o dell'ambiente)

Quindi un successo come un fallimento dovrebbe essere analizzato secondo questo modello di attribuzione causale, ad esempio: il successo è dovuto a fattori esterni o interni? Sono fattori occasionali, oppure stabili?

Ne consegue che un fallimento dovuto a fattori esterni e occasionali possa danneggiare meno la reputazione del *Trustee*, rispetto a un fallimento dovuto a fattori interni e stabili.

Lo stesso ragionamento vale per il successo: un successo dovuto a fattori esterni e occasionali dovrebbe essere valutato con il giusto peso (es: la fortuna del principiante) rispetto a un successo dovuto a fattori interni e stabili.



Photo by [Andrea Tummons](#) on [Unsplash](#)

Fiducia e affidabilità sono rispettivamente proprietà del *Truster* e del *Trustee*, l'affidabilità indica quanto il *Trustee* è in grado di operare nel mondo, non esiste però un'affidabilità

oggettiva, piuttosto un'affidabilità percepita sulla quale infatti si basa la fiducia.

In ultima analisi potremmo pensare alla fiducia come all'affidabilità percepita, anche se non vi corrisponde perfettamente poiché possono intervenire fattori caratteriali, come appunto la disponibilità, che possono condizionare la fiducia. Ovvero anche se il soggetto è altamente affidabile, ma non disponibile, l'affidabilità percepita molto probabilmente sarà influenzata da questa valutazione.

Fiducia come capitale relazionale

Nella relazione *Truster-Trustee*: per il primo l'obiettivo è la realizzazione del proprio scopo "affidandosi" a uno o più agenti (*Trustee*), per il secondo l'obiettivo è far percepire agli altri la propria affidabilità al fine di poter essere impiegata per realizzare scopi altrui.

Entrambe le figure, quella del *Truster* e quella del *Trustee*, si trovano all'interno di una **rete sociale**, nello specifico stiamo parlando di una **Rete di Dipendenza** che può essere rappresentata mediante un grafo i cui nodi sono gli agenti (*Trustee*), mentre gli archi indicano i legami di dipendenza.

Ogni nodo in quanto agente possiede i propri bisogni, scopi, capacità e risorse; tra i nodi è presente anche l'affidabilità che influenza la possibilità di essere richiesto o accettato come partner nello scambio e/o nella cooperazione.

La dipendenza può essere:

- oggettiva: stabilisce chi ha bisogno di cosa in una rete sociale
- soggettiva: stabilisce chi è creduto necessario (utile), da chi e per cosa
- unilaterale: quando una delle due parti possiede una risorsa indispensabile all'ottenimento dello scopo
- reciproca: la risorsa è indispensabile e posseduta da entrambi le parti, gli agenti sono in reciproca dipendenza
- mutua: simile alla dipendenza reciproca con la differenza che gli agenti possiedono uno scopo comune e cooperano alla realizzazione dello stesso obiettivo

In ogni negoziazione, in ogni scambio, esiste un potenziale che può essere sia oggettivo che soggettivo.

Dal punto di vista oggettivo più è alto il numero degli agenti all'interno di una rete e minore è il potenziale di negoziazione di ogni *Trustee*, mentre dal punto di vista soggettivo si può

determinare la credenza di un agente come “agente di credenza” che si colloca all’interno di una relazione di dipendenza.

Dal punto di vista del *Trustee* il capitale di fiducia si differenzia in oggettivo e soggettivo:

- oggettivo: la somma dell’affidabilità che gli altri agenti attribuiscono al *Trustee*
- soggettivo: quanto il *Trustee* pensa che gli altri pensino di lui in merito alla propria affidabilità

Dinamica del capitale di fiducia

Anche il capitale di fiducia è un fenomeno dinamico che cambia in base alle seguenti modifiche:

- delle dipendenze all’interno della rete
- degli scopi, bisogni, interessi
- delle relazioni tra gli agenti

Il capitale di fiducia di un agente cresce all’aumentare della fiducia che gli altri riservano a lui/lei oppure con la diminuzione dei *competitor*.

Da notare quanto la fiducia abbia una proprietà transitiva, se X si fida di Y e Y si fida di Z ne deriva che anche X si fidi di Z.

La transitività della fiducia si verifica solo se il compito della prima relazione si basa su una valutazione, ovvero X deve aver potuto valutare l’affidabilità di Y in modo positivo, e questa valutazione deve aver superato una certa soglia affinché possa essere ritenuta accettabile.

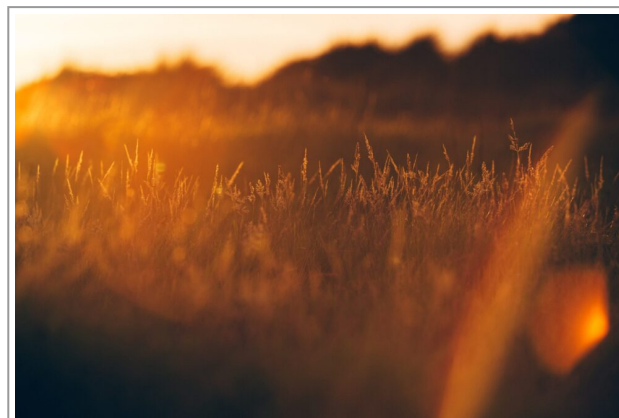


Photo by [Mike Erskine](#) on [Unsplash](#)

Concludiamo con una citazione di [Jane Austen](#) che ci ricorda **come le apparenze possano sempre ingannare nonostante modelli, calcoli e previsioni:**

Sono poche le persone che io amo veramente, e ancora meno quelle che stimo. Più conosco il mondo, più ne sono delusa, ed ogni giorno di più viene confermata la mia opinione sulla incoerenza del carattere umano, e sul poco affidamento che si può fare sulle apparenze, siano esse di merito o di intelligenza.

Jane Austen

A questo punto possiamo domandarci **la fiducia è qualcosa che si sa? Oppure qualcosa che si sente?**

Buona riflessione