

Francesco Casetti

Qualche considerazione sulla fiducia

1. Il campo fiduciario

1. La fiducia

Avere o dare fiducia in qualcuno significa in buona sostanza aspettarsi che costui attivi dei comportamenti favorevoli, o perlomeno non dannosi, mettendoci così in una condizione di relativa sicurezza.

Sotto questo aspetto la fiducia è qualcosa che per un verso investe una relazione, quella tra due parti in causa (ci si fida infatti "di" qualcuno); per un altro verso investe una temporalità, e cioè il presente o il futuro su cui si proietta l'attesa di comportamenti favorevoli, e il passato, che può essere invocato come garanzia di questa aspettativa (ci si fida di qualcuno rispetto a qualcosa che sta per accadere o accadrà, ma sulla base di quello che è accaduto).

2. Fidarsi e credere

La natura relazionale della fiducia porta in luce la sua differenza rispetto al credere.

Se *avere fiducia* (to trust) indica il fatto di prendere per affidabile qualcuno, *credere* (to believe) indica il fatto di prendere per vero o per effettivo qualcosa.

Nel primo caso è appunto in gioco una *relazione* (l'affidabilità di qualcuno rispetto a noi), mentre nel secondo è in gioco un *contenuto* (la verità o la effettività di qualcosa rispetto a dei dati di fatto). Detto altrimenti, si ha fiducia in un interlocutore; mentre si crede ad uno stato di cose o ai discorsi che le riflettono. È appena il caso di ricordare che la distinzione tra relazione e contenuto ci riporta ai due fondamentali assi della comunicazione: se comunicare è costruire rappresentazioni del mondo e insieme interagire con gli altri, il fidarsi investe la comunicazione nel suo costruire rapporti interpersonali e più in generale

legami sociali, mentre il credere investe la comunicazione nel suo proporre immagini della realtà. Non per nulla l'una ha a che fare con l'affidabilità (di colui con cui si parla), l'altra con la verità (delle cose di cui si parla). E dunque l'una con la probabilità di comportamenti di un soggetto, l'altra con lo statuto ontologico di un oggetto.

Ciò non toglie che i due termini, fidarsi e credere, siano vicini (l'italiano aiuta la vicinanza: si può dire tanto "credo a qualcosa" quanto "credo in qualcuno"). Anzi, attorno ad essi si può cogliere il distendersi di una ricca rete di altri termini: se abbiamo l'*avere* o il *dare fiducia* (to trust) e il *credere* (to believe), abbiamo anche il *confidare* (confidence), il *fare affidamento* (reliance), e parallelamente l'*aver fede* (faith), ecc.

La distinzione tra questi concetti può riguardare, oltre al fatto di riferirsi ora alla relazione, ora al contenuto, anche altri aspetti. In particolare:

a. il tipo di relazione implicata: *avere o dare fiducia* (o *credere in qualcuno*) significa aprire una relazione senza conoscere necessariamente il suo esito; *confidare* rimanda ad una convinzione forte basata su un'evidenza solida o su una deduzione logica; *fare affidamento* significa essere legati, vincolati, come a una condizione oggettiva dell'esistenza. Se non c'è scelta, fare affidamento diventa *dipendere*.

b. il grado di evidenza dei sensi: la *fiducia* è un'aspettativa basata su un'evidenza non conclusiva, e tollera incertezza e rischio (quel che è in gioco è appunto la probabilità che l'altro si comporti nel modo in cui aspetto che lo faccia); il *confidare* è una convinzione forte basata su un'evidenza solida o su una deduzione logica (e introduce dunque un elemento di maggior sicurezza rispetto alle proprie aspettative); il *fare affidamento* (*reliance*) è uno stato che si presume oggettivo (c'è qualcosa di certo che confermerà quel che mi aspetto sul piano della relazione con l'altro); infine la *fede* non richiede un'evidenza (ma solo la determinazione di un riferimento: ciò in cui si crede).

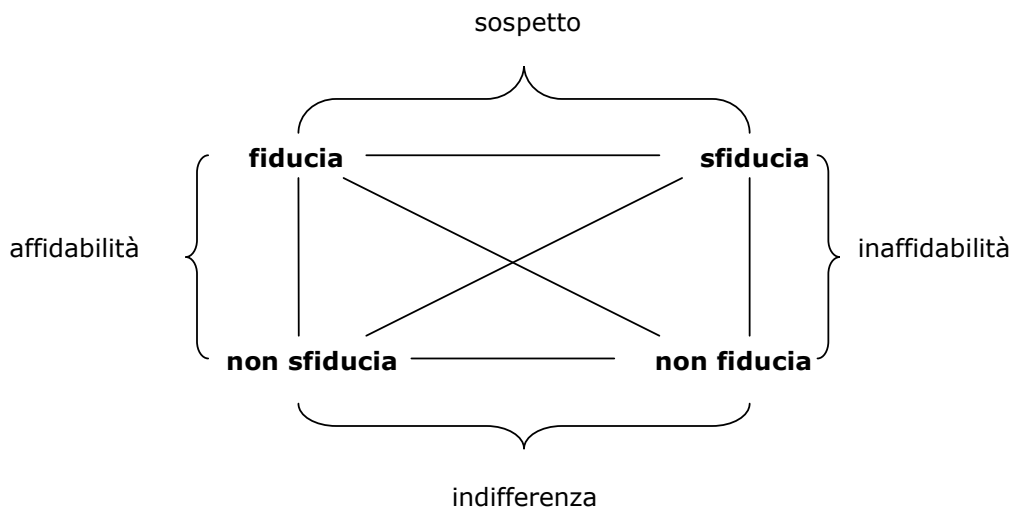
c. il tipo e l'intensità del sentimento implicato: se in generale il *credere* è strettamente connesso al sapere (si crede in ciò di cui si ha certezza, anche se non supportata dall'evidenza), la *fiducia* opera invece sul versante del sentire (il sentire è appunto una forma di conoscenza relazionale, mentre il sapere è una apprensione contenutistica); rispetto al credere, la *fede* si presenta come una accettazione con un forte contenuto emotivo (si tratta di un sapere "patemizzato") e che non tollera remore (come la fiducia, che però può essere più graduata); per converso, il *confidare* e il *fare affidamento*

comportano un sentimento meno intenso e fondato spesso su prove sufficienti a renderci sicuri¹

3. Gradi di fiducia

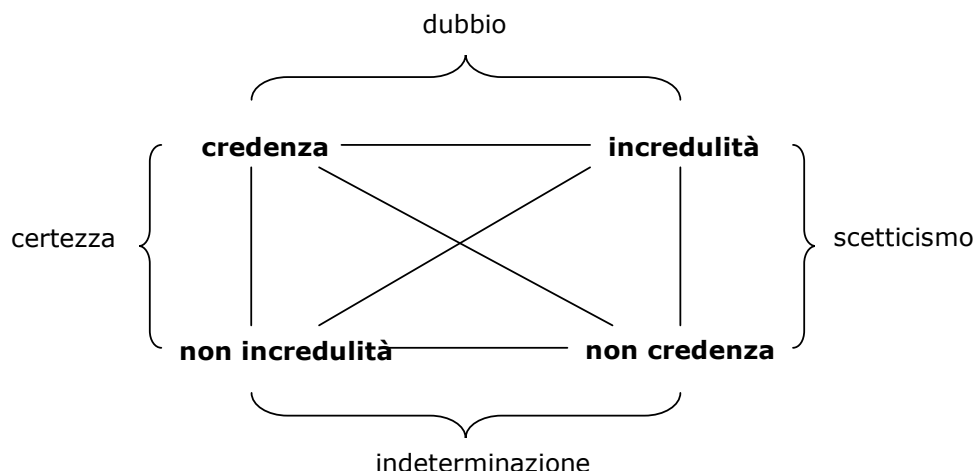
Oltre a distinguere il fidarsi da altre situazioni (in particolare il credere), può anche essere opportuno sottolineare che abbiamo a che fare con uno stato che può avere *declinazioni* diverse. La fiducia non è unica: essa assume facce diverse a seconda del tipo di relazione che si attiva con l'altro (c'è una *fiducia condivisa* ma anche una *fiducia unilaterale*), a seconda delle prospettive che sembra ricevere (c'è una *fiducia crescente* ma anche una *fiducia calante*), e soprattutto a seconda dell'intensità con cui si presenta (c'è una *fiducia cieca* ma anche una *fiducia condizionata*, venata di dubbio).

Proprio partendo da questo ultimo aspetto, e provando ad articolare l'opposizione fiducia/sfiducia, è possibile far emergere un insieme di posizioni:



¹ per queste distinzioni, vedi ad es. H. Keith, Parentele, contratto e fiducia: l'organizzazione economica degli immigrati nei bassifondi di una città africana, in Gambetta D., a cura di, *Le strategie della fiducia*, Torino, Einaudi, 1989, p. 241).

È appena il caso di suggerire che a questo “quadrato della fiducia” è possibile affiancare anche un “quadrato della credenza”:



Naturalmente i due “quadrati” andrebbero ulteriormente articolati. Tuttavia essi aiutano a cogliere il territorio della fiducia (e quello della credenza) nella sua generalità: vediamo opporsi fiducia e sfiducia, con i loro rispettivi contraddittori (la non-fiducia e la non-sfiducia); e vediamo gli assi che si costituiscono nel gioco dei termini (ad esempio, una fiducia congiunta con una sfiducia non può che generare uno stato di sospetto, tipico momento in cui ci si dibatte appunto tra due contrari; mentre se né ho fiducia, né ho sfiducia, mi trovo in uno stato inverso, quello dell’indifferenza. Rimane il fatto che per giudicare qualcuno affidabile, devo avere fiducia, ma posso anche non avere sfiducia; mentre per giudicarlo inaffidabile, devo avere una aperta sfiducia in lui, ma posso anche semplicemente non avere fiducia – il che non è lo stesso, come dirò tra un momento. Idem per il quadrato della credibilità).

I due quadrati, oltre a darci una pittura d’insieme, aiutano altresì a chiarire alcuni punti. Ad esempio la sospensione della fiducia avviene sia non attribuendola (è il caso della sfiducia, in cui si emette un giudizio di “non affidabilità” dell’altro: “penso che tu non sia...”), sia negandola (è il caso della non fiducia, in cui si emette un “non giudizio” di affidabilità: “non penso che tu sia...”). Il risultato è comunque quello di far entrare l’altro nell’area dell’inaffidabilità. Per converso, si può anche sospendere la sfiducia: più che

attribuire all'altro una affidabilità, non gli si attribuisce una inaffidabilità (la formula può essere: "non penso che tu non sia..."). È una situazione che interviene sia quando rivediamo un nostro giudizio negativo, sia quando, vincendo i nostri naturali sospetti, vogliamo aprire al nostro interlocutore in attesa di una prova.

Anche la sospensione della credenza ha due forme: la non attribuzione (è il caso dell'incredulità, che corrisponde al "credo che non") e la negazione (è la non credenza, che corrisponde al "non credo che"). E anche qui, accanto ad una sospensione della credenza, c'è anche una sospensione dell'incredulità ("non credo che non"). Questo ultimo caso ci riporta alla "intentional suspension of disbelief" di Coleridge, alla base della curiosa credibilità delle opere di finzione, in cui sappiamo bene che il contenuto rappresentato non è vero, e tuttavia lo prendiamo per tale (si tratta di un meccanismo che si collega alla denegazione freudiana, alla Verleignung, ben ripresa da O. Mannoni² e indicata alla base sia dell'"illusione comica" che delle superstizioni...).

Aggiungo che i due "quadrati" consentono di cogliere sia le situazioni di *conformità* tra fiducia e credenza (quelle in cui ci si fida perché si crede e viceversa), sia le situazioni di *difformità*. Tra di esse c'è indubbiamente il caso in cui si crede in qualcosa che è detto senza fidarsi di colui che lo dice: situazione che ad esempio si attiva di fronte al pazzo, al fool, a cui viene però assegnato un valore di veggente. E all'inverso c'è il caso in cui in cui non si crede in qualcosa che è detto, fidandosi però di colui che lo dice: situazione ancor più paradossale, ma che si attiva oggi in molta comunicazione affettiva, in cui il bisogno di relazione vince su ogni altra cosa.

4. Percorsi della fiducia

Fin qui ho avanzato qualche osservazione che investe quella che potremmo chiamare una *mappa della fiducia*. È tuttavia essenziale anche delineare i *percorsi della fiducia*, e cioè i cammini che essa si trova a fare. In ogni rapporto fiduciario c'è una sorta di "storia" che nasce e si sviluppa; anzi, più storie tipiche, ciascuna con le sue tappe qualificanti.

Non dettaglierò qui né il tipo di arco che la fiducia si trova spesso a percorrere, né le diverse varianti che il percorso può assumere. Mi basta ricordare che ci sono alcune grandi "fasi" della fiducia, cui corrispondono delle particolari situazioni comunicative.

² O. Mannoni, *Clefs pour l'imaginaire*, Paris, Seuil, 1969 (tr. It. *Le funzioni dell'immaginario*, Bari, Latrza, 1972)

a. *Il sorgere della fiducia.* È la fase in cui scatta la scintilla che porterà a stabilire un rapporto fiduciario. Con riferimento al “quadrato” prima esposto, si tratta di passare da una non-sfiducia (ma anche da una non-fiducia: in ogni caso da uno stato di indifferenza) ad una fiducia (o al contrario, se scintilla ci sarà, ma negativa, ad una sfiducia). In questa fase elementi come il *dare/chiedere attenzione*, o *l’offrire/prendersi cura*, giocano un ruolo importante: la fiducia si basa sempre sulla presenza di un qualche “concern”.

Possiamo definire questa fase come una sorta di *esplorazione*: ciò che caratterizza la situazione è appunto la presenza di qualcuno che cerca di individuare una disponibilità nel proprio interlocutore, identificando gli elementi che lo possono rendere affidabile. In questo senso, la dialettica di fondo è quella tra un *bisogno di fiducia* da parte di un soggetto (bisogno che modella le sue *aspettative*), e i *segni della fiducia* che gli può fornire il suo interlocutore (segni che vanno ovviamente ben *interpretati*). Se questa dialettica va a buon fine, quello che si crea è una relazione all’insegna dell’affidabilità: il primo soggetto può prevedere che i comportamenti del suo interlocutore saranno conformi alle sue aspettative – e ciò perché i due condividono orientamenti e intenzioni, o comunque perché ciascuno è disposto ad accettare orientamenti e intenzioni dell’altro. Aggiungo che l’esplorazione può anche durare solo un istante: esiste un “colpo di fulmine” nei rapporti fiduciari (“ho sentito subito che potevo fidarmi”) così come esiste nei rapporti amorosi. Resta il fatto che questo rapporto si stabilisce appunto quando c’è la percezione di una condivisione o di una accettazione: è su di essi che si basa la prevedibilità di comportamenti favorevoli che fa dell’altro un soggetto affidabile e del rapporto una relazione sicura.

b. *La verifica della fiducia.* Se per stabilire la fiducia ci vuole un rapporto con l’altro basato sulla condivisione o sull’accettazione dei suoi orientamenti o dei suoi comportamenti, ecco che questa condivisione va verificata. È solo così che la fiducia viene mantenuta in vita, e magari rafforzata. In questa verifica ci sono due momenti che meritano attenzione. Il primo è il *sospetto*. Come ho detto, il sospetto nasce dalla contemporanea presenza di fiducia e sfiducia: tutto sembra garantire l’affidabilità dell’interlocutore, e tuttavia qualcosa non torna. Questo stato può investire comportamenti pregressi o attuali di colui a cui si chiede fiducia (“ha sempre fatto e sempre farà quello che mi aspettavo?”), ma anche il carattere di chi chiede fiducia (“sono abbastanza confidente o non sarò per caso troppo sospettoso?”). Aggiungo che il sospetto può anche diventare sistematico e aggressivo, e declinarsi in paranoia. Esso può altresì riguardare una singola persona o essere

condiviso con altri, dando luogo o ad una comunità “malfidente” o ad una “comunità malfidata”, a secondo che caratterizzi chi sospetta o chi è sospettato (le due cose possono anche incrociarsi: penso a comunità malfidenti in cui si insinua il sospetto tra i membri: è il sospetto tra i sospettosi...).

Il secondo momento è quello della *prova*. Si tratta della situazione in cui una serie di elementi che sembrano garantire la fiducia chiedono di essere verificati alla luce di un comportamento attuale³. La verifica può andar a buon fine, ed ecco che la fiducia piena si ristabilisce (con una conseguente “valorizzazione” dell’interlocutore), ma può anche portare alla fine del rapporto fiduciario (con una “disvalorizzazione” dell’altro).

c. Le crisi della fiducia. La situazione di abbiamo appena parlato, ci introduce evidentemente a tutti quei casi in cui la fiducia va decisamente in crisi. Anche qui possiamo riconoscere momenti diversi. Mi soffermo solo su due.

Il primo è la presenza di un *tradimento della fiducia*: colui che si riteneva affidabile si dimostra del tutto inaffidabile. Chi tradisce può essere l’interlocutore su cui si faceva conto, che manca le aspettative che si erano riposte su di lui; ma può essere anche colui che cercava la fiducia dell’altro, e che cessa d’un tratto di perseguire questo obbiettivo (magari per perseguirne un altro: è il caso in cui si tradisce la fiducia di qualcuno per conquistare la fiducia di qualcun altro...). Rispetto al nostro quadrato, si ha un’inversione dal vertice sinistro a quello destro, ma anche si apre una situazione all’insegna del conflitto o perlomeno della delusione.

Il secondo momento è quello del *disincanto*. Si vorrebbe chiedere e dare fiducia, ma una serie di elementi pregressi, di inganni e di tradimenti, impedisce di praticare questa via. Si è *sfiduciati*: è stata tolta ad un soggetto la (possibilità di avere) fiducia. Rispetto al nostro quadrato, si ha un passaggio dal lato superiore a quello inferiore: da una relazione, magari conflittuale, si passa all’impossibilità di relazione; ciò che allora subentra è uno stato di indifferenza.

5. La fiducia: dentro e oltre una negoziazione; dentro e oltre il linguaggio

Ho solo abbozzato alcune delle fasi che un rapporto fiduciario può incontrare: esse andrebbero certo dettagliate (cfr. scheda 2). Esse comunque fanno emergere l’esistenza,

³ Per il concetto di prova, e per i diversi tipi di prova, si vedano ovviamente Propp e Greimas.

oltre che di una *mappa* della fiducia, ben sintetizzata dal quadrato, anche di *percorsi* che essa compie, grazie a degli spostamenti da un vertice all'altro del quadrato stesso. Dare o avere fiducia significa inserirsi in una "storia", con le sue evoluzioni e i suoi colpi di scena. Sotto questo aspetto ciò che abbiamo abbozzato è una sorta di *sintassi narrativa della fiducia*, e cioè una serie di momenti in successione che ne descrivono il dispiegarsi e le traiettorie.

Quanto detto tuttavia ci pone un ulteriore (e per intanto ultimo) problema. Abbiamo esaminato la fiducia a partire dalla relazione che un soggetto intrattiene con un altro soggetto; e la abbiamo esaminata all'interno dei processi comunicativi che i due soggetti dispiegano. Di qui una doppia domanda. La fiducia si stabilisce, si rafforza, si dissolve, dentro e grazie a dei giochi di interazione comunicativa? Essa alla fin fine è una questione di linguaggio? E in parallelo, in questi giochi di interazione, in che misura essa può essere ricondotta ad un processo di *negoziazione* tra gli interlocutori? Fidarsi è stabilire un *patto fiduciario* costruito nella comunicazione e continuamente sottoposto a verifica?

La risposta non può che essere duplice. Quanto alla dimensione negoziale, è indubbio che il rapporto fiduciario si costruisce attraverso un "accordo" che si stabilisce tra due (o più) soggetti, alimentato da un gioco di richieste e di risposte, di aspettative e di conferme, di proposte e di controproposte, ecc. Per avere fiducia, bisogna meritarsela: e la si ha se si dà qualcosa in cambio. Tuttavia è anche vero che nel gioco della fiducia c'è sempre qualcosa che eccede la pura componente negoziale. La fiducia spesso si regala senza per forza avere nulla in cambio (e spesso si regala se stessi, o la propria vita, per meritarsi la fiducia, e una fiducia che non sempre arriva). In questo senso il ruolo del *dono*, oltre che nel costruire rapporti sociali, anche nel costruire relazioni fiduciarie, è tutto da esplorare.

Parallelamente, non c'è dubbio che la relazione fiduciaria si costruisca "dentro" il linguaggio. E questo non semplicemente perché la fiducia, per stabilirsi, ha bisogno di *segni*, di attestati (di testi...). Anche perché il linguaggio è il dispositivo principe per costruire relazioni. Esso è il luogo per eccellenza dell'interazione: meglio ancora, è lo strumento di interazione tra gli uomini, che entrano in contatto grazie alle loro parole, ed è l'arena in cui si rappresenta l'interazione tra gli uomini, dal momento che i discorsi simulano l'interazione che sta avvenendo, o che ci si augura avvenga. In questo senso, è il linguaggio che costruisce e riflette stati di fiducia. Tuttavia la fiducia è anche "oltre" il

linguaggio, nella misura in cui le relazioni interpersonali sono qualcosa che non si limita all'interazione linguistica. Ciò a maggior ragione se si pensa che ciò che fa scattare un legame fiduciario è un *sentire*, più che un sapere. Dunque un rapporto quasi tattile, quasi prensile, un "afferrare" le cose, senza necessariamente "sapere perché". Non a caso la fiducia si alimenta, oltre che di parole, anche di gesti che non necessariamente si possono ridurre a segni – possono essere anche semplicemente inviti, chiamate in causa, interpellazioni. In questo senso, la fiducia va considerata come uno di quei fatti che si realizzano "alle spalle del linguaggio" (Barthes), come tutti quei fatti che prima ancora di "dire" qualcosa, "pungono" l'interlocutore⁴. Il dono, la provocazione: il gioco della fiducia si svolge spesso ai margini della scena ufficiale...

© Francesco Casetti | Aprile 2006

www.francescocasetti.net



Rilasciato sotto licenza Creative Commons Attribution 2.5 License Italy
<http://creativecommons.org/images/public/somerights20.png>

⁴ Cfr. R. Barthes, *La camera chiara*, Torino, Einaudi, 1980