



03/La confianza: de una experiencia personal y vital a un valor comunitario a construir.

Francisco Javier Rivas Flores,
Médico y bioeticista.
Universidad Pontificia Comillas. Madrid.

Nuestra época parece estar instalada en la desconfianza. Tanto en el orden social, económico como político parece estar instaurada una máxima, 'no puedes confiar en nadie'. Sin embargo la confianza es un valor y una actitud que tiene más ventajas que inconvenientes. Es cierto que en nuestra historia personal hemos tenido experiencias de personas que nos han fallado al confiar en ellos, pero sin confianza no podemos sobrevivir, nos necesitamos unos a otros y por tanto necesitamos la confianza como el aire que anima nuestras relaciones. La confianza está profundamente arraigada en la esencia del ser humano, desde el inicio a la vida y debe ser construida y reforzada en cada momento porque es tremendamente frágil, y lo que se tarda años en construir se destruye en un instante. La confianza cobra especial relevancia en el mundo sanitario, porque constituye el pilar sobre el que se sustenta la relación sanitaria.

Palabras clave:
Confianza, Valor ético, Relación sanitaria.

Our age appears to be based on mistrust. Both in the social, economic and political order, a maxim seems to be instituted: 'one cannot trust anybody.' However, trust is a value and an attitude that has more advantages than disadvantages. It is true that in our personal history we have had experiences with people who have let us down, but we can not survive without trust, we need each other and we need to trust as the air that animates our relationships. Trust is deeply rooted in the essence of the human being from the beginning of life and must be built and strengthened at all times, as it is extremely fragile, and what takes years to be built is destroyed within a second. Confidence is particularly relevant in the healthcare sector, because it is the pillar on which health relationship is based.

Key words:
Confidence, Ethical value, Health relationship.

Médicos de Málaga a lanzar recientemente una campaña publicitaria con el lema 'Por ti, por ellos, confía', cuya pieza clave es un alegato al valor de la confianza como elemento determinante en la relación médico-paciente.

1/

Conceptualizando.

Vivimos en una época dominada por la desconfianza. Observamos la realidad social, económica y política y sólo vemos desconfianza. Desconfianza en las instituciones, desde los bancos hasta los centros sanitarios; desconfianza en los políticos y fuerzas sociales, en las que parece haberse impuesto la ley del más hábil para defraudar. Desconfianza en el desconocido, en el distinto, en el que viene de lugares lejanos o en el que profesa otras creencias. Noticias económicas que nos señalan que el desplome de la bolsa es debido a la falta de confianza de los inversores.

A lo largo de historia grandes pensadores han ido generando un humus poco proclive a la confianza. Así hemos crecido con expresiones como ¡no te puedes fiar ni de tu padre! O expresiones de **Quevedo**: “El mayor despeñadero, la confianza”, o de **Gracián**: “La confianza es madre del descuido”. O aquellas que nos dicen: ¡Ten cuidado, las personas son lobos que solo buscan su interés!

En este artículo voy a presentar un camino que debe llevar desde la desconfianza a la confianza, que además es un camino personal que nos lleva desde una experiencia vital, personal iniciática en nuestra vida a una realidad compartida en comunidad, convertida en valor a cultivar, fomentar y trabajar.

Es más asistimos a desconfianza hacia colectivos que tradicionalmente han gozado de la confianza colectiva, como son los médicos, circunstancia que, por ejemplo, ha llevado al Colegio de

Seguendo el diccionario de la Real Academia de la Lengua, confianza es: **1. Esperanza firme que se tiene de alguien o algo. 2. Seguridad que alguien tiene en sí mismo. 3. Presunción y vana opinión de sí mismo.** Para otros es la creencia en que una persona o grupo será capaz y deseará actuar de manera adecuada en una determinada situación. Supone una expectativa de conducta, es decir lo que un actor espera respecto al comportamiento de otro en una situación en la que se puede ver beneficiado o perjudicado. Supone también apostar porque la otra persona va a cubrir mis expectativas. En el diccionario de María Moliner aparece otra acepción muy adecuada a nuestro contexto sanitario, “ponerse en manos de alguien” (**Moliner, 1974**)

Los componentes de la confianza, aquellos que constituyen las bases de la confianza son (**Salanitri, 2013**):

- **Confiabilidad:** Cumplir en tiempo y forma.
- **Competencia:** Habilidad para realizar determinada actividad.
- **Sinceridad:** grado de coherencia entre lo que se promete y lo que sabemos que podemos hacer.
- **Involucramiento:** Actuar para cumplir lo prometido.
- **Vulnerabilidad:** Reconocer que no podemos hacer todo.

1/1

Experiencia vital individual.

El camino de desconfianza que se ha trazado al principio no siempre ha sido así y baste para ello mirar en la historia personal de cada uno de nosotros. Al nacer necesitamos confiar y ser confiados. Un recién nacido que no es acogido en la confianza no puede evolucionar adecuadamente. Hay una plena confianza en los padres. En que vamos a ser alimentados y cuidados, en que vamos a ser protegidos de los distintos peligros, en que vamos a ser amados. Esta es una experiencia vital que experimentamos individualmente. De nuestros padres recibimos confianza con aportaciones diferentes en función de lo que recibimos de nuestra madre o de nuestro padre. Así, de la madre recibimos la confianza original incondicional y el apoyo, que viene ya desde la gestación. Del padre recibimos la confianza que nos lleva a afrontar el mundo, que nos da las habilidades para poder estar en sociedad, también transmite la confianza que lleva a arriesgarse, y la confianza que lleva a responsabilizarse.

Sin embargo también nuestra historia personal nos muestra lo rápido que perdemos la confianza, empezando por nuestros padres. Cuando descubrimos que uno de los grandes misterios que rodean nuestra infancia se nos desmorona al descubrir lo que hay detrás del mismo, me refiero al descubrimiento de que los Reyes Magos son los padres. O cuando en nuestro primeros años descubrimos la traición de nuestros compañeros, o cuando no cumplen las expectativas que se habían generado. Y a partir de ahí vamos descubriendo que no todo lo que se nos promete se puede conseguir y empieza a instalarse la desconfianza.

Pero no podemos vivir sin confianza. A pesar de que algunos consideran que la desconfianza nos genera una coraza protectora porque evita que podamos ser atacados por otras personas o circunstancias, porque el desconfiar nos hace ser más cautos a la hora de establecer nuestras

relaciones, pero es una coraza que ahoga, que nos impide respirar. El vivir sin confianza supone encerrarnos en nosotros mismos, nos aislamos y perdemos la capacidad de recepción y transmisión en las relaciones interpersonales, lo que lleva al aislamiento y a la soledad, y a que nuestras relaciones estén abocadas al fracaso porque se genera miedo y las amenazas parecen hacerse mayores (**Luhmann, 2005**).

Según **Francesc Torralba (Torralba, 2012)**, el crecer como personas no supone el que debamos perder la confianza, por el contrario supone realizar un ejercicio que nos permita tener criterio para discernir quién es merecedor de confianza. Y la experiencia personal nos dice que para vivir necesitamos confiar, lo que supone darse una nueva oportunidad, abrir horizontes nuevos, no dejar que las sombras del pasado enturbien las visiones del futuro.

¿Porqué nos interesa vivir en confianza?, en principio por ser un mecanismo que nos permite ahorrar mucha energía vitales, porque todo se hace más fluido y se agilizan las relaciones interpersonales, porque simplifica la complicación y reduce el gasto que supone hacer frente al recelo y por tanto elimina los mecanismos de vigilancia.

Una sociedad desconfiada va generando elementos que controlen lo que hacen empresas, personas, por esa falta de confianza. Y porque la experiencia primera sigue siendo válida en la vida personal, confiamos porque hemos sido, previamente, acogidos y amados. Como indica **E. Stein, (Stein, Obras Selectas, 1978)** solo en la confianza y en la consideración se fundamenta una vida en común.

Podemos reconocer en la confianza unos rasgos que suponen que lo enmarcan dentro de una acción netamente humana (**Vanegas García, 2012**), puesto que en la confianza se da la posibilidad de elección, y elegir es el rasgo distintivo de las personas. Elección que tiene un componente de incertidumbre puesto que no existe la seguridad plena en el obrar de la otra persona, puesto que

se desconoce el desenlace de la acción, acción que es importante para el actor y que depende del comportamiento de la otra persona. Parte de nuestra experiencia previa (pasado) para realizarse en este momento (presente) pero con perspectiva de porvenir (futuro); Sobre el pasado porque se basa en la historia previa y permite el perdón; se proyecta en el futuro porque es en lo esperable en lo que se confía; se realiza en el presente en el aquí y ahora por el que expreso mi confianza.

Como consecuencia de esta relación se genera un vínculo que se puede romper cuando no se cumplen las expectativas depositadas.

Podemos decir que la confianza, así entendida, es un rasgo de la propia esencia de los seres humanos, es decir entra en la categoría de componente ontológico, de lo que es propio de las personas humanas.

Como nos indica Carlos Castilla del Pino: El sentimiento de confianza/desconfianza describe la estructura básica, fundamental, del sujeto y sus yoes, con lo que el principio regente de toda relación interpersonal se formularía como **“no hay no confianza; o, de otra forma: siempre ha de haber [alguna] confianza” (Castilla del Pino, 2000).**

Así se nos revela en un doble sentido: confianza en la constitución básica de los seres humanos y confianza en la capacidad de la razón y del corazón para conocer y poner en práctica esa naturaleza.

Supone un horizonte de vivencias (Hevia de la Jara, 2007) ya que la confianza es una apertura que nace en el sujeto consigo mismo y se extiende hacia los otros; es decir, que es abierto.

La forma de la confianza nace en el pensamiento, se expresa en el cuerpo y se legitima en la alteridad; aquí juegan algunos elementos que desocultan la naturaleza de la experiencia de confianza, tales como la credibilidad en quien se confía y el riesgo que se asume en el acto de confiar.

La confianza genera sentimientos en las personas, así la confianza genera agrado y la desconfianza genera desagrado (Hevia de la Jara, 2007). Esto nos indica que el acto mismo transfiere los sentimientos puesto que quien confía en alguien le está diciendo indirectamente que él le agrada, y por el contrario, cuando alguien desconfía de otra persona indirectamente le está diciendo que le desagrada.

Y de alguna manera quien confía se implica en la situación del otro. La libertad es la base de la confianza; sin libertad no puede haber confianza dado que ésta se fundamenta en los actos buenos o malos, lo cual se deriva de las decisiones. Por ello Luhmann afirma que la libertad es **“el origen de la necesidad de confianza” (Hevia de la Jara, 2007).**

Como corolario de la libertad, la autonomía representa para la confianza una de las fuentes de donde emana. Así la experiencia nos dice que es más común y seguro confiar en las personas autónomas que en las personas heterónomas, de esta manera existe una relación directa entre la autonomía y la confianza, lo mismo que entre heteronomía y desconfianza, cuando la persona en la que se confía depende de otros para tomar decisiones.

Vista esta relación desde la confianza es cierto, en la vida cotidiana, que una persona confiada expresa más autonomía que una persona desconfiada, ya que la confianza en sí misma expresa seguridad en la toma de decisiones, mientras que una persona desconfiada, por el contrario, genera inseguridad, duda frente a las situaciones que vive, y la autonomía se manifiesta con seguridad en el mundo de las acciones y los actos.

Por otro lado la confianza es una operación de la voluntad, la confianza, como parte de las vivencias, también es producto de los actos volitivos, ya que la actitud misma de confiar tiene como trasfondo una decisión de la libertad, y esta corresponde a la voluntad de los individuos.

1/2

1. Entrevista a A. Cortina, El País, 18 de mayo de 2013.

Valor comunitario a construir.

La confianza es un valor, y como nos enseña el profesor Gracia (Gracia, Valor y Precio, 2013), **“los valores se construyen, esto no les da carácter de relativismo, porque se construyen desde la realidad. Son tan reales como los objetos.”**

Y son valores en un doble sentido:

Es un valor intrínseco, porque la confianza es valiosa en sí misma, sin confianza no se puede dar auténtica convivencia. Pero también es un valor instrumental, porque es la base de un correcto proceso interpersonal en la relación sanitaria para llevar a buen fin el objeto de la misma.

Adela Cortina, nos recuerda que

“La confianza es uno de nuestros más importantes recursos morales. Cuando se establece entre ciudadanos y políticos, empresarios y consumidores, personal sanitario y pacientes, las sociedades funcionan mejor también desde el punto de vista político y desde el económico. Y, por supuesto, en una sociedad impregnada de confianza es mucho más fácil que las gentes puedan desarrollar sus proyectos de vida feliz. La confianza es un recurso moral básico y la ética sirve, entre otras cosas, para promover conductas que generen confianza”¹.

Desde esta perspectiva podemos considerar que la confianza se encuadra entre las conocidas como éticas de la obligación: porque supone reconocer que supone ciertas obligaciones, así implica confiar en algunos sujetos que inculquen el respeto a estas obligaciones y exijan su cumplimiento, incluso otorgándoles cierto

poder de sanción. Tal poder de unos sobre otros requiere justificación y ésta no puede ser otra que la confianza que tenemos en que sus depositarios lo ejercerán con prudencia. Y como ejercicio ético implica una gran responsabilidad: la de no fallarle y no defraudar las expectativas que han puesto en nosotros (Calvo de Saavedra, 2009).

Es una obligación porque si la finalidad de la ética es generar acciones buenas en las personas, la confianza se manifiesta en la amistad, el amor y la justicia); pero también pueden generarse acciones malas, que conviene reconocer para evitarlas, así puede generar relaciones de explotación y abuso. Porque debemos reconocer que existen relaciones de confianza morales e inmorales.

Como otras virtudes morales debemos hacer que confiar se convierta en un hábito en nuestra vida, lo que supone incluirla como virtud importante, casi imprescindible para la vida personal y social, de manera que crezca y se fortalezca en su ejercicio en las prácticas sociales compartidas.

Por ello es necesario reconocer, como nos indica Diego Gracia (Gracia, Valor y Precio, 2013) (Gracia, La cuestión del valor. Discurso de ingreso, 2011), que este valor debe construirse y se construye como ejercicio de los buenos hábitos que configuran nuestra manera de estar en el mundo.

Construir buenos hábitos es una responsabilidad social e individual al mismo tiempo. Sin los buenos hábitos cristalizados en carácter, esto es, sin las virtudes morales, dejaría de existir la confianza básica que permite el intercambio y la inversión. Desde esta perspectiva la confianza es un recurso que aumenta con el uso en lugar de disminuir.

Crece progresivamente a medida que se refuerzan los vínculos relacionales. Cuya expresión más palmaria es cumplir con las promesas, es decir el compromiso adquirido para una acción futura acordada con otro.

En esta construcción de la confianza las preguntas básicas son: ¿Podemos considerarnos personas confiables? ¿Cómo podemos ser dignos de confianza?

Ono O'Neil (López & Holguin, 2013), estudiosa del tema, consciente del amplio rango de la vulnerabilidad implicado en la confianza, así como de los peligros que comporta, subraya la complejidad y la sutileza requerida para lograr una deliberación correcta y una decisión acertada.

En el caso de quien se dispone a confiar, los riesgos van desde la posibilidad de errar en el juicio acerca del depositario idóneo y sobre aquello de lo que realmente debemos entregar parcialmente el control, pasando por la dificultad de discernir cuándo y cómo es preciso vigilar el proceder de aquellos en quienes hemos confiado, hasta definir con discreción en qué contextos es razonable otorgar una nueva oportunidad y perdonar la fragilidad del otro (López & Holguin, 2013).

Ser digno de confianza supone evaluar sobre el grado en el que la persona en quien se confía es digna o no de confianza, es decir supone calcular el riesgo que les supone que la persona no actúe de la forma esperada, y al mismo tiempo implica reciprocidad, la expectativa de que la persona en quien confía actuará de una forma determinada, y que en circunstancias similares, actuaría igualmente (Vázquez, 2004).

Así podemos generar confianza al crear relaciones de calidad basadas en la sinceridad y el respeto, en la verdad como norma básica de conducta. Esto implica apertura hacia el otro, evitar los miedos en las relaciones y desarrollar competencias comunicativas. Podemos decir que exige esfuerzo, trabajo y prolongada constancia.

2/

Confianza y relación sanitaria.

La confianza que se establece entre el sanitario y el paciente es consustancial a la relación y necesaria para la efectividad del acto médico. Es imposible que en la relación sanitaria se pueda sustituir la información obtenida del paciente en un marco de confianza mutua por otras fuentes, más instrumentales como las pruebas diagnósticas, igualmente si falta la confianza es casi imposible llevar una exploración minuciosa en la que la persona se nos muestra desnuda en cuerpo y mente, dado que tenemos que entrar en la intimidad de la persona para desentrañar su dolencia y cómo es vivenciada.

Mantener la confianza en esta relación implica cumplir con unos deberes propios de los sanitarios lealtad en la información; confianza en la pericia médica; y mantener una distancia afectuosa que evitará que la confianza y amistad dejen de ser transferencia útil para que se trueque en transferencia perniciosa.

Este escenario es el ideal para llevar a cabo esta relación basada en la confianza pero la realidad nos muestra cómo se ha ido perdiendo paulatinamente la confianza en el sistema sanitario, una muestra es la campaña del Colegio de Médicos de Málaga, ya comentada, pero hay otras muestras de esta desconfianza, tantas que ha llevado a algún autor a decir que "En este contexto se puede considerar que la confianza es 'el recurso más escaso' (López & Holguin, 2013). Así genera desconfianza, no recibir atención adecuada, o percibir el peligro de negligencia mortal; recibir un trato despersonalizado, o las noticias que llega por usar productos no adecuados. En estos casos se tiene la percepción de que las necesidades de los pacientes parecen diluirse y perderse en los laberintos de trámites,

Los profesionales sanitarios cristianos somos privilegiados de poder expresar la misericordia generando confianza, lo que supone nuestro rasgo distintivo

certificado, firmas, generando distancia entre los pacientes y los sanitarios, o cuando se presentan modelos organizativos en los que no se consideran los intereses de los pacientes.

La confianza se manifiesta a través del lenguaje y la palabra (Pons, 2015), y esta es la base de la relación sanitario paciente, la relación clínica puede concebirse como un acto lingüístico y como una acción comunicativa: Característico del lenguaje humano es su expresión mediante la palabra, oral y escrita. No obstante la comunicación humana no tiene lugar únicamente a través de la palabra; existen modalidades de lenguaje y de comunicación no verbal de enorme importancia en la relación clínica: gestos, movimientos corporales, estados de ánimo, emociones.

De manera que nuestras actitudes y comportamientos con los pacientes y sus acompañantes pueden ser generadores de confianza o desconfianza.

El proceso de información y consentimiento está diseñado para propiciar la toma de decisiones autónomas del paciente o usuario sobre su vida y su salud, y es síntoma de reconocimiento y del respeto de su dignidad, autonomía y derechos, así como del buen ejercicio profesional. Y denota la confianza del paciente en el médico (Seoane, 2008).

3/

Confianza y sanitarios cristianos.

Considerando al consentimiento informado como un acto formal de la relación sanitario paciente, tenemos un ejemplo en el fiat de María al ángel Gabriel en la Anunciación. Supone un acto supremo de confianza que cuenta con

todos los elementos ya enunciados en este trabajo y que según lo relata Lucas tiene un extraordinario parecido con el Consentimiento Informado de la relación sanitaria. Así los elementos constitutivos del Consentimiento informado son:

- Información de lo que se va a hacer, que en el caso de María se traduce por: No tengas miedo, María, pues Dios te ha concedido su gracia. Vas a concebir, y darás a luz un hijo, y le pondrás de nombre Jesús. Un hijo que será grande, será Hijo del Altísimo. Dios, el Señor, le entregará el trono de su antepasado David, reinará eternamente sobre la casa de Jacob y su reinado no tendrá fin.

- **Posibilidad de preguntar:** ¿Cómo sucederá eso, si no vivo con un hombre?

- **Dar aclaraciones:** El Espíritu Santo vendrá sobre ti y el poder del Dios Altísimo te cubrirá con su sombra. Por eso, el niño que ha de nacer será santo, será Hijo de Dios.

- **Aceptación del sujeto:** Yo soy la esclava del Señor. Que él haga conmigo como dices.

Los sanitarios cristianos somos depositarios de la confianza del padre Dios en que seremos continuadores de su obra, por nuestra fe creemos que las promesas de Jesús se cumplirán. Porque Jesucristo se ganó la confianza, a través de su misericordia, curando; los sanitarios somos privilegiados de poder expresar la misericordia generando confianza, lo que supone nuestro rasgo distintivo.

En Jesús médico, nos fijamos, seguimos e imitamos, procurando su vida a nuestra vida. Por nuestra fe creemos que las promesas de Jesús se cumplirán. Por nuestra llamada nos convertimos en instrumentos de Dios, somos imagen de esa confianza. Porque somos comunidad hacemos de la confianza nuestra señal de identidad.

Bibliografía

▶ Calvo de Saavedra, A. (2009).
La confianza ¿Categoría mediadora entre la obligación y el cuidado en filosofía moral?
Universitas Philosophica, 53, 37-53.

▶ Castilla del Pino, C. (2000).
Teoría de los sentimientos.
Barcelona: Tusquets.

▶ Gracia, D. (2011).
La cuestión del valor. Discurso de ingreso.
Madrid: Real Academia de Ciencias
Morales y políticas.

▶ Gracia, D. (2013).
Valor y Precio.
Madrid: Triacastela.

▶ Hevia de la Jara, F. (2007).
¿Cómo construir confianza? Hacia una definición relacional de la confianza social.
In A. Hernández, *Transparencia, rendición de cuentas y construcción de confianza en la sociedad y el estado Mexicanos* (pp. 15-37).
México: IFAI/CEMEFI.

▶ Luhmann, N. (2005).
Confianza. Barcelona: Anthropos.

▶ López, C., & Holguin, J. (2013).
Autonomía, confianza y ética médica en la obra de Onor O'neil.
Rev Colomb Psiquiat , 42 (1), 120-135.

▶ Moliner, M. (1974).
Diccionario de uso del español (Vol. 1).
Madrid: Gredos.

▶ Pons, C. (2015).
Comunicación no verbal.
Barcelona: Kairos.

▶ Salanitri, S. (2013 14-08).
Sobre Coaching Ontológico: La Confianza.
Retrieved 2016 12-01 from
www.sobrecoachingontologico.blogspot.com/

▶ Seoane, J. C. (2008).
La relación clínica en el siglo XXI: Cuestiones médicas, éticas y jurídicas.
DS , 16 (1).

▶ Stein, E. (1978).
Obras Selectas.
Burgos: Monte Carmelo.

▶ Torralba, F. (2012).
La confianza.
Lleida: Milenio.

▶ Vázquez, F. (2004).
¿Por qué confiar? Formas de creación de confianza social (Why Trust? Ways of Creating Social Trust).
Revista Mexicana de Sociología , 605-626.

▶ Vanegas García, J. H. (2012).
Ontología de la desconfianza.
revistas.uis.edu.co , 40 (2).

