

Configuración social de la confianza

Mario Moreno Parra

Resumen

El presente escrito aborda el tema de la confianza como resultado de la interacción y la comunicación que los actores sociales tejen en sus escenarios de vida cuando concurren con propósitos comunes. A partir de ese mundo cotidiano o mundo de la vida, se analiza la confianza y se comprende como ese valor que es entendido por los sujetos como bastión axiológico que da fuerza y firmeza a la cultura de las relaciones sociales que vivencian los grupos humanos.

El documento, de naturaleza axiológico y social, es una reflexión que se elabora como aporte teórico sobre la confianza a partir de un ejercicio investigativo realizado en la universidad de Manizales con 14 actores sociales, y sugiere que las personas que participan de tareas o proyectos de vida común entienden la confianza como un hecho relevante a la hora de establecer unas buenas relaciones interpersonales. De igual forma, el artículo, advierte que la confianza es reconocida y aceptada como ese principio que da razón de algunos valores como la solidaridad, la cooperación y la responsabilidad, entre otros, y que son cualidades axiológicas que enriquecen la acción comunicativa de los actores sociales.

Palabras clave

Confianza emotiva, confianza racional comunicativa, mundo de la vida, acción social, axiológico, interacción, comunicación, seguridad, familiaridad, solidaridad.

Abstract

This paper deals with the problem of trust as a result of the interaction and communication in which social actors engage in their scenarios of life when they have common goals. Trust is analyzed from the point of view of that quotidian world or World of Life, and it is understood as a value that subjects consider an axiological lever that strengthens and solidifies the culture of social relations that human groups live.

This paper, of an axiological and social nature, is also a reflection that is elaborated as a theoretical contribution on trust based in a research exercise conducted at the Universidad de Manizales with 14 social actors. It suggests that people who work in common projects of life understand trust as a relevant fact at the moment of establishing good interpersonal relations. Furthermore, I warn that trust is recognized and accepted as that principle that gives a rationale to some values such as solidarity, cooperation and responsibility, among others, and that they are axiological qualities that enrich the communicative action of social actors.

Key words

Emotive trust, rational communicative trust, World of life, social action, axiological, interaction, communication, security, familiarity, solidarity.

* Recibido el 6 de abril de 2008 y aprobado el 14 de julio de 2008

A manera de presentación

Indagar sobre la confianza en los escenarios sociales no es tarea fácil si se tienen en cuenta las complejidades sociales que se desprenden de las condiciones subjetivas en las que los hombres desarrollan sus acciones y construyen sus cosmovisiones del mundo y de la vida misma. *El hombre es la medida de todas las cosas*, expresó el filósofo Protágoras, lo que lo indujo a afirmar que conocimiento y sensación son una misma cosa; de allí que la verdad sea relativa al sujeto que ve y siente; no existiendo, entonces, una verdad válida para todos que permita determinar miradas universales sobre el mundo y menos sobre la relación hombre - sociedad.

En este orden de ideas, poder establecer si en determinadas circunstancias del hombre y sus relaciones sociales se dan o no manifestaciones de confianza es tan relativo como riesgoso, como también lo puede ser la forma en que los actores sociales, en contextos vivenciales particulares, asumen y entienden la confianza. Cada hombre, cada sujeto, construye su pensamiento y elabora sus estados de conciencia según sus circunstancias sociales, Marx ya expresó: *no es la conciencia la que determina al ser, sino el ser (el medio, el entorno) el que determina su conciencia (su forma de pensar)*.

De tal manera, que lo que se pueda establecer en el presente discurso como verdad sobre el significado o, si se me permite, del sentido de la confianza, es sólo una mirada en el contexto de las cosmovisiones y apreciaciones que cada persona puede tener de los acontecimientos y de las configuraciones sociales y que, de alguna manera, adquieren validez ante la aceptación y el reconocimiento que le da un determinado grupo social.

Algunos argumentos sociológicos de Habermas, Luhmann, y Schutz han sido referentes fundamentales para el desarrollo de este escrito, que no tiene otra pretensión distinta que la de lograr un piso conceptual que contribuya al discurso epistémico de la confianza, desentrañado del proceso de observación, análisis e interpretación, dado a un grupo de actores sociales de la Universidad de Manizales quienes hicieron parte del ejercicio investigativo sobre la confianza.

Interludio a la confianza emotiva y a la confianza racional argumentada

En las primeras aproximaciones teóricas que sobre la confianza ofrecimos los miembros del grupo de investigación de la facultad de contaduría pública en el libro «La confianza en los procesos de comunicación» expuse la tesis sobre las posibilidades de una confianza emotiva y de otra racional dadas en las vivencias sociales, esta última que se expresa en forma instrumental o en forma comunicativa, según las circunstancias

de las pretensiones individuales y sociales que proyectan las personas en sus relaciones interpersonales.

La confianza emotiva brota espontáneamente del sujeto, de su estado de ánimo, de sus emociones, de un querer confiar; está desligada de argumentos y razones que pudiesen hallarse en el otro o en los otros como actores sociales que participan de los procesos de interacción y de comunicación.

Es esa confianza que se expresa en la rutina de la vida, que invita a creer en el otro por un impulso emotivo o un presentimiento. Sin embargo, a pesar de su fragilidad en el tiempo y en el espacio, no es conveniente descartarla en la consolidación de un entramado social donde se aspira a constituir un mundo de la vida, un nicho social, con propósitos comunes.

De hecho, la confianza emotiva si bien no es decisiva para fortalecer los lazos de unión entre los actores sociales sí, de alguna manera, es un paso importante para el acercamiento entre los individuos, para sus encuentros primarios en las pretensiones de formalizar procesos sociales y de participación. Creer en el otro en un primer encuentro, ser optimista de poder ganar la aceptación del otro, llevan a configurar una confianza emotiva a manera de puente social.

La confianza racional, por su parte, es consecuencia de un proceso mental, de lógicas que el actor incorpora a su conciencia, de razones válidas que lo llevan a confiar; es una confianza sensata, sustentada en la razón. Este tipo de confianza se puede expresar en forma instrumental o comunicativa. La primera forma es una confianza que busca satisfacer una necesidad del sujeto para sus logros personales, metas o aspiraciones. Sólo me interesa confiar y sacar provecho de este estado de seguridad y no estoy interesado en si el otro o mi interlocutor se percata de mi manifestación de confianza y si, a su vez, el otro confía en mí. No importa si la confianza es compartida. El conductor confía en sus habilidades y esperticia. El estudiante confía en sus conocimientos para la presentación de sus exámenes. El empresario confía en sus trabajadores para el éxito de la empresa.

La otra forma, confianza racional comunicativa, es una confianza también válida, con razones, pero en la que está involucrado y comprometido el otro; es resultado de la interacción y de la comunicación que los actores sociales establecen en su cotidianidad y se desprende de la claridad y de la sinceridad de las emisiones lingüísticas y del discurso implícito en las acciones dialógicas. Es una confianza recíproca, necesaria para los consensos y los acercamientos mutuos racionales que nos llevan a creer y a convencer en la validez de las pretensiones de verdad que los actores sociales se formulan en sus encuentros sociales.

La confianza racional comunicativa afianza nuestras relaciones sociales, fortalece el mundo de la vida, establece lazos de unión para el logro de

proyectos comunes, se traduce, así mismo, en una confianza social que favorece la vida civilizada.

Confianza y mundo de la vida

La confianza adquiere sentido axiológico en el contexto de las relaciones que se desprenden de la interacción y de la comunicación cuando los hombres desarrollan su devenir social, y cuando en estas circunstancias manifiestan actitudes y expresiones que son identificadas por los sujetos partícipes de la convivencia como cualidades nutridas de seguridad y de optimismo que invitan al compartir intersubjetivamente, al compromiso social con el otro, a la responsabilidad y a la cooperación, es decir, que invitan a construir y a vivenciar hechos sociales en un mundo de la vida que se hace común a ellos, pues *«el mundo de la vida se caracteriza por una forma específica de sociabilidad en la cual se da la intersubjetividad de la comunicación y de la acción social (Briones, 1996: 62).*

La dialéctica entre el mundo subjetivo y el mundo social concreto que los actores determinan en sus acciones sociales, constituye ese mundo de la vida que se nutre de multiplicidad de sucesos, hechos, acuerdos y pretensiones que conforman su acervo cultural; donde, además, se configura la confianza como un proceso de negación de la incertidumbre y de ruptura al mutismo, que opera en los encuentros primarios que tejen las personas cuando convergen por primera vez en los escenarios sociales.

Si el mundo de la vida es para Schutz (1993) el mundo de cotidianidad, de la realidad diaria y del sentido común, y que se experimenta en la intersubjetividad que provocan los actores sociales, porque *«el mundo de la vida no es mi mundo privado sino un mundo intersubjetivo donde la estructura básica de su realidad nos es común a todos»* (Habermas, 1987: 187), entonces, la confianza como categoría axiológica se expresa y se vivencia en ese mundo donde los sujetos sociales sostienen intereses, promueven y avalan acuerdos y participan intersubjetivamente de las tareas y de los proyectos comunes.

De allí, que la relación grupo social - interés común, permite fácilmente prever que la necesidad de confiar se hace condición en los actores sociales que se encuentran convocados o motivados para fines colectivos, y que se aprestan a construir y a vivenciar su mundo de la vida. Si *«el mundo de la vida es el lugar trascendental en que hablante y oyente se salen al encuentro* (Habermas, 1987: 179), entonces, es precisamente ahí, en ese despliegue de lo humano, donde la confianza social halla el espacio ideal para darse como tal.

Los procesos de interacción y comunicación como categorías fundamentales para la socialización humana, determinan las condiciones previas para que los sujetos en sus primeros eslabones de convivencia se despojen de sus prejuicios, prevenciones, silencios y mutismos que

un encuentro provoca, y así posibilitar las razones y las motivaciones para la consolidación de un mundo de la vida. A partir de allí, la palabra, los gestos, las emociones, son los pretextos para tejer las vivencias que constituyen la acción social. En la acción social Schutz (1993) incluye vivencias como la simpatía, empatía, y toda clase de sentimientos y emociones que el hombre experimenta y proyecta hacia el otro en su encuentro cotidiano.

Estos escenarios sociales que se abren a las expectativas de los actores que convergen amistosamente para compartir, vivir y expresar sus sentimientos y motivaciones en torno a propuestas de trabajo y proyectos futuros, se convierten en los espacios facilitadores de la confianza, ya que *«por supuesto la confianza solamente es posible en un mundo familiar... al confiar uno se compromete con la acción como si hubiera sólo ciertas posibilidades en el futuro» (Luhmann, 1996: 33).*

Los espacios sociales se van tejiendo en la medida en que la interacción y la comunicación adquieren mayor solidez alrededor de pretextos lingüísticos como son el saludo, las voces amables, y aquellos actos del lenguaje que buscan sostener un vínculo comunicativo para consolidar un ambiente propicio que lleva a compartir y a desarrollar las acciones sociales que dan vida a los proyectos comunes; no de otra forma, es posible identificar objetivamente aquellas manifestaciones axiológicas como la solidaridad, el optimismo, la credibilidad, la responsabilidad, la cooperación, que los mismos actores sociales expresan y tipifican con su propio significado subjetivo como manifestaciones de confianza». *Cuando hablamos de significado subjetivo en el mundo social, nos referimos a los procesos constituyentes que ocurren en la conciencia de la persona que produjo lo que es objetivamente significativo.....» (Schutz, 1993 :67).*

Se puede afirmar que en los actores sociales que participan de encuentros primarios se van configurando, en ellos, algunos estados de conciencia que consolidan, de algún modo, una confianza emotiva,¹ en la medida en que sus actos van revestidos de emociones y sentimientos espontáneos hacia el otro, en aras de sentirse incorporados y reconocidos como sujetos sociales que formarán parte de unos proyectos comunes o sencillamente de vivenciar momentos.

En este sentido, la construcción primaria de ese tejido social entre los actores que salen al encuentro, va adquiriendo nuevas formas de sociabilidad y de interés intersubjetivo, ya que los actos de los sujetos adquieren su categoría de acción social cuando el otro se vincula con su yoidad a las pretensiones de los demás hablantes para, de esta forma, legitimar una relación que lleva implícita, por lo menos, el interés de cooperar y

¹ Entiendo por confianza emotiva aquella que se da por razones emotivas, afectivas y sentimientos propios de la personalidad. Es una confianza inmediata, intuitiva, que brota en forma espontánea en el momento de interactuar con el otro.

la seguridad de haber consolidado un vínculo societal, lo que da razón a la tesis sociológica de Luhmann (1996) que establece la acción social y la confianza personal como resultado de las condiciones sociales.

De tal forma que cuando la acción social, manifestada por los actores que comparten escenarios y experiencias similares, se dinamiza en pos de lograr mejores vínculos en el proceso de configuración social, van surgiendo los argumentos que justifican la necesidad de confianza mutua.

De hecho, esa acción social revestida de fines y propósitos comunes establece un nuevo estado en las relaciones interpersonales de los actores sociales donde el compromiso, la motivación y el creer en el otro para la realización de proyectos de vida, consolidan esa nueva forma de confiar que llamamos confianza racional comunicativa;² *«necesaria para los consensos y los acercamientos mutuos racionales... y nos puede garantizar un proceso de fortalecimiento de las relaciones sociales» (Moreno y Otros, 2003 : 26).*

Las manifestaciones de confianza, tanto emotivas como racionales comunicativas son un factor importante para la convivencia ciudadana, que se hace presente en ese mundo de la relaciones sociales que los actores construyen a medida que se fortalecen los procesos de interacción y de comunicación; y lo que es muy significativo es que estos procesos cuando maduran en el tiempo se hacen más fuertes y duraderos, y crean las condiciones para que la confianza se exprese y sea reconocida como una cultura de vida que posibilita un mejor mundo de la vida en el que sus protagonistas pueden alcanzar sus pretensiones sociales.

Cuando los actores salen al encuentro o, simplemente, cuando un grupo de personas convergen en escenarios cotidianos para vivir un mundo de la vida en particular, alrededor de experiencias, necesidades de convivir y compartir, allí se expresan y familiarizan sentimientos y se determinan otros nuevos como resultados de la interacción y de la comunicación. Ese mundo de la vida es entendido por Zemelman (2006) como un resumidero de vivencias y donde se da la necesidad de descifrar la conciencia. Lo que quiere decir que en este entramado social, de actores, de vivencias y de comunicación, es en donde se hace posible la confianza.

Las primeras características actitudinales que dan cuenta de un proceso de consolidación de la confianza en los hablantes cuando han salido al encuentro como grupos sociales y a la expectativa de sus tareas afines, son precisamente la disposición para compartir con el otro, la tranquilidad emocional dada por los gestos amables, las expresiones cordiales y saludos de bienvenida y el convencimiento de que son personas muy

²Entiendo por ella, aquella confianza fundamentada en hechos, en argumentos del sujeto y que fortalece los lazos de amistad.

importantes para el desarrollo de las actividades que se pretenden compartir, lo que configura un ambiente familiar propicio para la confianza, porque *«la familiaridad es la precondition para la confianza... es decir, para todo tipo de compromiso con una actitud determinada hacia el futuro»* (Luhmann, 1996: 32).

Generalmente, cuando los individuos que incursionan en escenarios sociales no hallan de alguna manera un ambiente adecuado para compartir, que distensione el encuentro y que ofrezca los argumentos objetivos de familiaridad y optimismo para la realización de ese mundo de la vida que les adviene, difícilmente el accionar emotivo del sujeto disparará los estados de seguridad y credibilidad que las mismas personas reconocen como manifestaciones de confianza. Las personas generalmente asocian el valor de la confianza con esos estados de seguridad posibilitados por las circunstancias del entorno y las conductas favorables de los demás, como son el optimismo y la familiaridad.

Cuando los actores advierten un terreno social firme para sus pretensiones personales y sociales, participan formalmente con sus acciones sociales y se constituyen en sujetos inmersos en la acción comunicativa, comprometidos y dispuestos a interactuar, lo que indica ya un buen inicio para la confianza, evidenciando su clara relación con los procesos de comunicación.

Dentro de los resultados investigativos en torno a la confianza, logrados por el grupo Unidad Académica de Procesos en la Universidad de Manizales, se pudo determinar que los actores sociales una vez socializados y reconocidos como parte vital del grupo de trabajo, asumen actitudes positivas de credibilidad porque se brinda seguridad, se sienten partícipes, encuentran amabilidad y expresan calidez humana en el otro. Se manifiestan, además, dispuestos y comprometidos a asumir con responsabilidad el desempeño de los roles; lo que evidencia claramente la tesis de que la presencia de la confianza es un resultado de este tipo de actitudes y expresiones.

Quien asume y cumple responsabilidades con el otro y le expresa sentimientos de solidaridad, es decir, se pone en las situaciones del otro para aunar esfuerzos que favorezcan las metas propuestas, es porque ha constituido unos lazos de unión en sus relaciones interpersonales, consolidando un vínculo de confianza. *«Cuando las personas logran afianzar sus relaciones interpersonales mediadas por aquellos valores morales y sociales comúnmente aceptados como opciones de vida armónica, reflejan en sus acciones actitudes muy positivas que se convierten en nuevos argumentos para la confianza»* (Moreno y otros, 2003: 38).

La confianza adquiere un sentido de protección, tranquilidad, armonía y sentimiento de correspondencia social, gracias a ese contacto cálido y humano que facilita la interacción sincera alrededor de una tarea en

común. De donde se comprende que es necesario entender la confianza como punto de partida para una construcción positiva y eficaz de una red societal firme que posibilite mejores y productivos logros sociales y personales.

Las esperanzas, los anhelos e ideales, que los hombres tejen para alcanzar sus metas toman fuerza hacia el futuro cuando se sostienen en esa base firme que conocemos como la confianza; lo que no suele ocurrir cuando se desconfía, pues *«el que tiene esperanza simplemente tiene confianza a pesar de la incertidumbre. La confianza refleja la contingencia. La esperanza elimina la contingencia»* (Luhmann, 1996:41). De allí, que la confianza sea entendida, además, como ese estímulo emocional que un escenario social provoca, y que induce a la perseverancia, es decir, al optimismo y a la seguridad de que es posible acceder a la realización de las expectativas.

En este sentido, la confianza se configura como un lenguaje social que tipifica valores como la solidaridad, la sinceridad, la cooperación, el respeto, el optimismo y la voluntad, que se hacen evidentes en ese mundo social o mundo de la vida donde los actores sociales determinan y comparten sus referencias culturales. Es allí, en ese contacto de experiencias y de momentos, donde los valores adquieren vida y se materializan en la conciencia de las personas como hechos reales. *«El contacto conduce al contagio y a la difusión de valores y, por tanto, a la convergencia cultural valorativa»* (Mosterín, 1994: 133).

Así, que cuando la confianza fluye, aún en sus estados primarios se van tejiendo, a su vez, las motivaciones para otras conductas que se reconocen como cualidades axiológicas que fortalecen los procesos de comunicación y la vida en sociedad. Es innegable que cuando se habla de confianza, de forma implícita las personas entienden también la concurrencia de ese grupo de valores que caracterizan un ambiente social propicio para compartir y vivir en función de proyectos de vida.

Conclusiones

A partir del análisis y del estudio interpretativo realizado a las manifestaciones, conductas, expresiones, juicios y opiniones expresadas por los actores sociales durante el desarrollo de las actividades propuestas, conviene afirmar que estas personas entienden la confianza como un hecho relevante para establecer unas buenas relaciones interpersonales y de convivencia, que redundan en un proceso de comunicación amable y eficaz.

Nos permite, así mismo, reconocer que son conscientes de la importancia que tiene este valor en la vida personal y social, y que de alguna manera, la confianza fluye en la dinámica del compartir con el otro, de vivir lo cotidiano, como un entramado social donde hay esperanzas, anhelos, ideales que los hombres tejen para alcanzar con éxito sus metas.

Si bien es cierto, hay que reconocer que breves procesos de convivencia no son determinantes para establecer lazos de unión fuertes que permitan configurar sólidas relaciones de confianza entre personas que comparten espacios y proyectos comunes, también es cierto que cuando los sujetos convergen en encuentros donde median intereses, tareas comunes y, lo más importante, hechos lingüísticos, se puede afirmar que por lo menos son un punto de partida para establecer la confianza, cualquiera que sea, y permite, además, los argumentos para que quienes comparten y vivencian situaciones comunes estén en condiciones de reconocer si en sus espacios breves se han dado o no algunas manifestaciones de confianza.

De otra parte, es evidente que sólo en el contexto de la interacción y de la comunicación es posible la disposición a la confianza social y personal. Efectivamente, el compartir y vivenciar situaciones comunes en encuentros grupales, generalmente posibilita un acercamiento cálido, voluntario y entusiasta que determina pautas de conducta, tales como un apretón de manos, sonrisas espontáneas, gritos de entusiasmo, susurros al oído de los compañeros; manifestaciones que bajo estas circunstancias son indicios de expresiones de confianza .

De allí se desprenden los argumentos y las razones que permiten reconocer la confianza como esa sensación de seguridad y credibilidad que resulta de los actos sociales y del compromiso con los mismos. Así mismo, estos argumentos sociales sirven de base para que los protagonistas entiendan la confianza como una posibilidad para mayores vínculos societarios, firmeza emocional consigo mismo y con los demás, y comprenderla como ese valor necesario para la vida cotidiana que enriquece el espacio vital donde se dan cita los actores sociales para el desempeño de sus roles.

La confianza, tanto emotiva como racional comunicativa, adquiere su verdadero sentido axiológico y se configura como tal en ese contexto de las relaciones sociales fundamentado en la interacción y en la comunicación, y en ese mundo de la vida que se da como un juego dialéctico entre el mundo subjetivo y el mundo concreto que las personas vivencian.

Es, además, entendida como un mecanismo para contrarrestar la incertidumbre, las tensiones y el silencio que se pueden dar en los escenarios sociales donde surgen las motivaciones y las expectativas de los actores sociales.

De igual manera, es válido afirmar que algunos valores sociales como la solidaridad, la responsabilidad y la cooperación, constituyen una parte esencial de la confianza, ya que donde hay confianza hay compromiso con el otro. Lo que hace evidente que la confianza sea un punto de partida para la construcción positiva y eficaz del vínculo social y sea un hecho relevante para las buenas relaciones interpersonales y de convivencia ciudadana.

Bibliografía

- BRIONES, G. Epistemología de las ciencias sociales. ICFES, Bogotá 1996.
- CORTINA, Adela. Los valores. Ed. El Búho. Bogotá, 2002.
- ENGELS, F. Introducción a la Dialéctica de la Naturaleza. Ed. Progreso. Moscú, 1969.
- HABERMAS J. Teoría de la Acción Comunicativa. V. I - II . Madrid, Taurus, 1998.
- LUHMANN. N. Confianza. Barcelona. Anthrópos. 1996.
- MENÉNDEZ, Aguiluz. Ética profesional. México, 1980.
- MORENO y otros. La confianza un valor para crecer. Universidad de Manizales, 2003.
- MOSTERÍN J. Filosofía de la cultura. Alianza Universal. Madrid, 1994.
- SCHUTZ, A. La construcción significativa del mundo social. Paidós, España, 1993.
- ZEMELMAN Hugo. El conocimiento como desafío posible. IPECAL, México, 2006.

Mario Moreno Parra

Filósofo, magíster en ciencias de la educación superior. Docente de la Facultad de Contaduría Pública (Universidad de Manizales). Coautor del libro *La confianza, un valor para crecer*. Actualmente sus trabajos giran en torno a la ética civil y la cultura ciudadana.