

I. ¿Cómo construir confianza? Hacia una definición relacional de la confianza social

Felipe Hevia de la Jara¹

Introducción²

La confianza (como la desconfianza) aparece como un aspecto central en sociedades complejas. En prácticamente todas las encuestas sobre actitudes políticas, se advierten preocupantes niveles de desconfianza entre las personas (confianza interpersonal) y sobre algunas instituciones, donde se incluye a las Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC).

Sin embargo, poco se dice sobre las formas en que esa confianza puede construirse. Este es el foco del presente documento. La tesis central que defendemos es que sólo comprendiendo la naturaleza relacional de los conceptos confianza/desconfianza podremos implementar mecanismos para aumentar los niveles de confianza en una acción o una institución.

Los conceptos confianza/desconfianza poseen múltiples niveles que conviene diferenciar. En primer término provienen del *mundo del sentido común*. Es decir, son conceptos que se utilizan cotidianamente en nuestras conversaciones donde asumen una capacidad explicativa por sí misma: la que le dan los propios actores sociales en contextos particulares, las que crean con sus propios métodos. De ahí que es imprescindible comenzar analizando los usos cotidianos de este concepto en contextos concretos. En segundo lugar, la confianza en su uso como *concepto de las Ciencias Sociales*, posee una doble naturaleza: puede ser entendida como *cosa*: como propiedad de los sujetos y/o como *acción*: como propiedad de la relación, como actividad.

En este documento la confianza y desconfianza son formas de caracterizar a relaciones que implican algún tipo de riesgo. Si las relaciones entre dos actores implican algún grado de inseguridad o incertidumbre, podrán definirse como confiables o no.

El documento presenta el estado del arte sobre el tema y discute las características principales de una definición relacional de confianza para discutir sobre los retos que la construcción de confianza representa para la sociedad civil.

¹ Maestro y candidato a doctor en Antropología Social por el Centro de Investigaciones y Estudios Superiores en Antropología Social (CIESAS-DF). Correo electrónico: heviadelajara@yahoo.com

² Este texto resume algunas conclusiones de la investigación: *Los usuarios ¿confían en las instituciones de salud?* Tesis para optar al grado de Maestro en Antropología Social por el CIESAS en 2003. Agradezco en especial los comentarios de los coautores de este libro, en múltiples seminarios coordinados por Alberto Hernández, a quien agradezco especialmente. El contenido, sin embargo, es de mi entera responsabilidad.

1. Confianza como *cosa* y como *acción*

La confianza ha pasado a ser en los últimos años motivo de estudios en todos los ámbitos de las ciencias sociales y ha sido caracterizada desde múltiples puntos de vista. En este apartado reviso las principales corrientes de análisis sobre la confianza. La antropología —quien, salvo la propuesta de Larissa Adler Lomnitz, prácticamente no se ha acercado a la confianza como objeto de estudio—; la ciencia política —que ve a la confianza como una propiedad de algunas naciones y se interesa por el papel de la confianza en las diferencias socioeconómicas entre diferentes países—; la sociología —que ve la confianza como un mecanismo de reducción de complejidad y se interesa por clasificarla y medirla—; y la psicología —interesada en los procesos de construcción de confianza interpersonal—. Al final del mismo sostengo mis propias ideas sobre la *naturaleza* de la confianza.

La confianza desde la antropología: distancia social

En antropología social hay relativamente pocas investigaciones sobre confianza. A pesar de esto, la desconfianza ha sido abordada de forma indirecta. Clásicos de la antropología, como el análisis sobre el *bien limitado* de Foster;³ las tesis sobre la autarquía y los sistemas de intercambio de Clastres⁴ o el concepto de *eficacia simbólica* que desarrolla Lévi-Strauss⁵ pueden decir mucho sobre la importancia de la confianza y desconfianza y su impacto no solo en las modernas sociedades de riesgo, sino también en sociedades no occidentales.

De los pocos trabajos sobre la confianza han sido llevados a cabo desde la antropología, los más interesantes son los de Larissa Adler Lomnitz quien asocia confianza con distancia social, en el contexto del análisis de los tipos de reciprocidad y compadrazgo en la clase media chilena:

En las sociedades primitivas el parentesco es “el principio organizador o el idioma de la mayoría de las relaciones sociales y de grupos” (Sahlins 1985:150) por otra parte, en la clase media chilena el principio organizador es la distancia social (confianza) y su idioma es el de la amistad en un contexto urbano y moderno.⁶

De hecho, esta autora genera una “escala de confianza” en ese grupo social (clase media chilena) basándose en la distancia social que va desde *ego* hasta *amigos de amigos* pasando por familiares, amigos íntimos, amigos y conocidos y cruzando esta escala con el tipo y tamaño de los favores, y logra explicar así el *principio organizador* de este tipo de sociedades complejas.

En trabajos posteriores añade dos tipos más de distancia asociadas a la construcción de confianza, la física y la económica:

Los tipos de reciprocidad entre miembros de una barriada se encuentran determinados por el factor que hemos llamado “confianza” (Lomnitz, 1971). La confianza depende de factores tanto culturales (distancia social) como físicos (cercanía de residencia) y económicos (intensidad del intercambio). Hay casos en la que la cercanía física y la intensidad del intercambio prevalecen por sobre la distancia social (...) Las categorías formales de la distancia social se encuentran culturalmente definidas.⁷ (Adler 2001:85)

³ George Foster, *Tzintzuntzan* [México, FCE, 1972 (1967)].

⁴ Pierre Clastres, *Investigaciones en antropología política*, (Barcelona, Gedisa, 1981).

⁵ Claude Lévi-Strauss, *Antropología estructural* [Buenos Aires, Eudeba, 1995 (1958)].

⁶ Larissa Adler Lomnitz, *Redes sociales, cultura y poder: ensayos de antropología latinoamericana*, [México, MA Porrúa / FLACSO, 2001(1994)] pp.40-41.

⁷ Adler, op.cit. p.85.

Los tres factores objetivos mencionados [distancia social; distancia física; distancia económica] se traducen en el plano subjetivo a una variable psicosocial compleja que se denomina *confianza* (Lomnitz 1971, 1975). En América Latina el concepto de *confianza* describe una situación entre dos individuos que implica un deseo y disposición mutuas para iniciar o mantener una relación de intercambio recíproco. Por lo tanto, la confianza presupone un cierto grado de familiaridad (proximidad social), oportunidad (proximidad física) y compatibilidad de carencias (proximidad económica).⁸

Finalmente, en su trabajo de 1988, “redes informales de intercambio en sistemas formales” continúa definiendo a la confianza dentro de relaciones sociales:

La reciprocidad en la economía informal es importante porque presupone entre las partes del intercambio una clase especial de proximidad psicosocial, que en español se denomina confianza. Esto se refiere al tipo de esperanza que se debe tener en una persona que está a punto de pedir un favor o un servicio. Si no existe en el grado requerido, el favor se puede solicitar por medio de un tercero que tenga suficiente confianza con ambas partes.⁹

Rescato tres elementos de esta propuesta. El primero tiene que ver con el carácter cultural, local, que tiene la confianza. “las categorías formales de la distancia social [confianza] se encuentran culturalmente definidas (...) sólo pueden describirse etnográficamente.”¹⁰ En este sentido, las descripciones no sólo tienen que incluir los participantes en estas escalas de distancia (social, física y económica) ni el tipo de objetos que se intercambian (como son favores grandes o pequeños) sino también los contextos de explicación de estas escalas, y poder

“posicionar” a otros participantes e instituciones. El segundo elemento tiene que ver con el carácter relacional. Según Adler la confianza más que una característica de cierto tipo de personas o grupos es una característica de las relaciones entre los sujetos sociales, describe actividades. La cercanía alude en este sentido a relación entre dos actores. Y el tercero es que la construcción de esa relación puede además observarse por medio del tipo y frecuencia de intercambios que existen entre los participantes (como el tipo de favores que se hacen).

A pesar que el interés de la autora no es directamente la confianza como objeto de estudio, sino las formas contemporáneas de intercambio en sociedades complejas, un elemento que no desarrolla Adler es la *desconfianza* ni su relación con la confianza. En sus escritos no existen referencias directas a la desconfianza ni como relación social ni como “dificultador” de las redes de intercambio.

La confianza como propiedad de las sociedades: la ciencia política

Desde el punto de vista de importantes intelectuales de la ciencia política, la confianza es el elemento central para explicar las diferencias en el origen y el desarrollo entre las naciones. El principal expositor de esta línea es Francis Fukuyama quien sostiene que: “...el bienestar de una nación, así como su capacidad para competir, se halla condicionado por una única y penetrante característica cultural: el nivel de confianza inherente a esa sociedad”.¹¹ Esta tesis se basa en la importancia que tiene la confianza en el capital social y en la cultura de las sociedades. Fukuyama define confianza como:

⁸ Adler op.cit. p.105.

⁹ Adler, op.cit. p.140.

¹⁰ Adler, op.cit. p.85.

¹¹ Francis, Fukuyama, *Confianza* [Buenos Aires, Atlántida, 1996(1995)] p.25.

...la expectativa que surge dentro de una comunidad de comportamiento normal, honesto y cooperativo, basada en normas comunes, compartidas por todos los miembros de dicha comunidad.¹²

Estas “normas comunes” se definen como *capital social* — “conjunto de valores o normas informales compartidas entre los miembros de un grupo, que permiten la cooperación entre los mismos—”.¹³ Este concepto contiene elementos *culturales* que forman parte de los factores que producen bienestar y riqueza en las sociedades —como capital humano, financiero y recursos naturales— y que generalmente se mide en la capacidad asociativa que posee una determinada sociedad.¹⁴

Siguiendo esta idea, existirían sociedades cuyas culturas promueven o inhiben el capital social, elemento central para el desarrollo exitoso de cualquier sociedad. Y la base del capital social, lo que permite que existan y funcionen estas normas comunes, es la capacidad de confianza que puedan generar sus miembros. A mayor confianza, mayor capital social y mayor desarrollo.

Esto le permite comparar diferentes naciones según su capacidad de confianza, y distinguir sociedades *familísticas* como Italia o China, (donde la confianza no se extiende más allá de las familias a asociaciones intermedias, y por eso asume que poseen *menor* capital social, por lo tanto, menores oportunidades) y sociedades donde la confianza traspasa la familia (hay más asociaciones intermedias, por lo tanto mayor capital social y mayores posibilidades) como Alemania, Japón o Estados Unidos.

Una línea de pensamiento similar, sólo que analizando no las naciones actuales sino la *divergencia* que se produjo en el siglo XV con el nacimiento del capitalismo, en los mismos años se desarrollaba en Francia por el conservador Alain Peyrefitte. En su libro *La*

sociedad de la confianza, presenta una tesis sorprendentemente parecida al japonés-norteamericano:

...el motor del desarrollo radica, en último término en la confianza otorgada a la iniciativa personal, a la libertad exploratoria e inventiva; a una libertad que conoce sus contrapartidas, sus deberes, sus límites: en síntesis, su responsabilidad, es decir, su capacidad para responder de sí misma.¹⁵

Y la confianza aparece nuevamente como una suerte de virtud cultural que no ha sido tomada en cuenta por los economistas para explicar por qué algunos países son más ricos que otros.¹⁶

Un elemento central en este enfoque tiene que ver con la asociación entre cultura y religión: según estos autores, es en el sustrato religioso donde están estos elementos inmateriales y los que explican de mejor forma las diferencias entre los países. Así, Peyrefitte establece una diferencia marcada entre los países católicos y protestantes en Europa (retomando y reformulando las tesis de Weber y el origen del capitalismo) y Fukuyama afirma que “las religiones o los sistemas éticos tradicionales (por ejemplo, el confucianismo) constituyen las

¹² Fukuyama, 1996 op.cit. p.45.

¹³ Francis Fukuyama, *La gran ruptura* [Madrid, Atlántida, 1999(1998)] p.36.

¹⁴ Para mayor detalle sobre el capital social ver la bibliografía, en especial los textos de Robert Putman, Bernardo Kliksberg y el Gobierno de Chile.

¹⁵ Alain Peyrefitte, *La sociedad de la confianza* [Santiago, ed. Andrés Bello, 1996(1995)] p.24.

¹⁶ “El conocimiento del Tercer Mundo me convenció que Capital y Trabajo —considerados por los teóricos del socialismo como *los* factores del desarrollo económico— son en realidad factores *secundarios*, y que el factor *principal* que afecta a esos dos factores clásicos con un signo *más* o un signo *menos* es un tercer elemento, que hace veinte años denominé el “tercer factor inmaterial”: el factor cultural.” (Peyrefitte op.cit p.15).

principales fuentes institucionalizadas del comportamiento determinado culturalmente.”¹⁷ Bajo esta óptica, podríamos decir que hay religiones que favorecen o dificultan la capacidad de confianza en sus miembros, las que, junto con otras virtudes morales¹⁸ logran la diferencia entre desarrollo y subdesarrollo:

Olvidamos con facilidad que el subdesarrollo —desnutrición, enfermedad, violencia endémica— es el destino común, el régimen ordinario de la humanidad desde que apareció en la tierra. El desarrollo es siempre la excepción (...) subdesarrollo y desarrollo no constituyen el pasado y el porvenir de toda sociedad como dos etapas sucesivas de una maduración irreversible; más bien articulan una bifurcación ante la que los grupos humanos vacilan sin que sean patentes los móviles de su impulso o las causas de su resignación.¹⁹

A pesar de que este tipo de óptica es criticable por intentar justificar un sistema estructuralmente injusto,²⁰ rescatamos la importancia que le dan a lo cultural como mecanismo explicativo de la conducta social. Antropólogos acostumbrados a trabajar con la cultura como principal concepto explicativo quedamos fuera de estas discusiones que son las que dominan no sólo a buena parte de la intelectualidad occidental, sino que también las decisiones políticas, económicas y militares del mundo desarrollado.²¹

Confianza como mecanismo de reducción de la complejidad. La sociología

Si bien en la tradición sociológica clásica el tema de la confianza nunca ha estado presente de manera marcada, en la última década varios textos importantes se escribieron al respecto. Los orígenes de este interés, según Misztal podemos encontrarlo en “el difundido consenso de que

las bases de cooperación social, solidaridad y consenso han sido erosionadas (...) vivimos en tiempos confusos e inciertos y hemos perdido los símbolos o las ideologías que representaban la idea de integración”.²² Es decir, en un mundo moderno cada vez más complejo, donde existe una cada vez más marcada división social del trabajo y con los consensos sociales en estado de debilitamiento, la sociología encuentra en los mecanismos de confianza elementos que le permiten buscar nuevas alternativas que den sentido al orden social. Junto con esto, la emergencia de nuevos conceptos sociológicos que intentan explicar la realidad social como *sociedad civil* y *capital social*, más la importancia de lo cultural en lo económico ha hecho que la sociología ponga atención en el fenómeno de la confianza social.²³

El tema central de la confianza tiene que ver con el riesgo y la incertidumbre. Luhmann posiblemente fue el primero en asociar la confianza al riesgo y la complejidad:

¹⁷ Fukuyama, 1999 op.cit. p.56.

¹⁸ “La adquisición del capital social, por el contrario, exige la habituación a las normas morales de una comunidad y, dentro de este contexto, la adquisición de virtudes como lealtad, honestidad y confiabilidad.”(Fukuyama 1996 op.cit. p.46).

¹⁹ Peyrefitte op.cit. p.19.

²⁰ Con frases como las siguientes no es difícil sustentar esta crítica: “¡En todo caso, ojalá algún día esta “sociedad de confianza” [=sociedades capitalistas protestantes] se extienda a todas las sociedades y les otorgue —en la diversidad de sus manifestaciones y en la unidad de su inspiración— el bienestar moral y material que prodigó a los escasos pueblos que supieron consumir esa magna revolución de la historia!”. (Peyrefitte op.cit. p.17).

²¹ Desde la guerra de Estados Unidos contra el terrorismo, la tesis de las confrontaciones civilizatorias de Samuel Huntington o la calidad de *best seller* de Fukuyama 1999 indican el interés por estos temas y la invisibilidad de la antropología en estas discusiones.

²² Bárbara Misztal. *Trust in modern societies* (Londres, Polity Press, 1993) p.3.

²³ Lo que Piotr Sztompka *Trust, A sociological Theory* (Cambridge, Cambridge Univ. Press,) pp.7-13. denomina el *giro cultural* de la sociología.

La confianza constituye una forma más efectiva de reducción de la complejidad.²⁴

El problema de la confianza consiste en el hecho de que el futuro contiene muchas más posibilidades de las que podrían actualizarse en el presente, y del presente transferirse al pasado (...) el hombre tiene que vivir en el presente junto con ese futuro, de sobremanera complejo, eternamente. Por lo tanto debe podar el futuro de como que se igual con el presente, esto es, reducir la complejidad.²⁵

Este mecanismo funciona por medio de tres procesos: “la sustitución de un orden interno y su propia problemática por el orden externo más complejo, junto con su problemática; la necesidad de aprender; y el control simbólico”.²⁶ Siguiendo el programa teórico de Luhmann, la confianza es un mecanismo que cumple una función específica pero esencial en todo sistema (sea una persona, una interacción o una organización) que es la de reducir complejidad. Este sentido de *reducción de la complejidad* prevalece en diferentes definiciones de confianza como *apuesta*:

Conceptualizo la confianza como un mecanismo social que puede ser explicado por creencias y motivaciones personales. La confianza es la creencia de que la acción intencionada de alguien será apropiada desde nuestro punto de vista.²⁷

La confianza es una apuesta acerca de las acciones contingentes futuras de otros (...) Confiar llega a ser una estrategia crucial para tratar con un futuro incierto e incontrolable.²⁸

La confianza es una apuesta, hecha en el presente, hacia el futuro y que se fundamenta en el pasado.²⁹

La confianza es una *apuesta al futuro*, es decir, involucra una relación con efectos sobre el presente –el acto mismo de la confianza- pero con un resultado sobre el futuro –el éxito o el fracaso de la apuesta.³⁰

A nuestro juicio, la confianza es la actitud de reconocer la promesa como una posibilidad real de aquello que es manifestado en el mensaje.³¹

Echeverría, por otro lado, entrega una conceptualización diferente, pero que puede inscribirse en el pensamiento sociológico. Él define a la confianza como una *emoción* que se opone a otra emoción, el miedo.

La confianza es una emocionalidad que expresa el nivel que adquiere esa sensación de vulnerabilidad. Cuando hay confianza nos sentimos más seguros, más protegidos, menos vulnerables, cuando no hay confianza, las amenazas parecieran hacerse mayores.³²

El identificar a la confianza como un tipo de emoción, permite que se pueda asociar esta emoción a acciones y juicios ubicados en el plano del lenguaje:

²⁴ Niklas Luhmann, *Confianza* [México, ANTHOPOS/UIA, 1996(1973)] p.14.

²⁵ Luhmann 1996 op.cit. p.21.

²⁶ Luhmann 1996 op.cit. p.51.

²⁷ Misztal op.cit. pp 9-10.

²⁸ Sztompka op.cit. p.25.

²⁹ Darío Rodríguez, *Introducción de Confianza de N. Luhmann* (México, ANTHOPOS/UIA, 1996) p. XXIII.

³⁰ Noemí Lujan, *La construcción de confianza política* (México, IFE, 1999) p.40.

³¹ Jorge Navarrete, Ciudadanía activa y confianza social en Chile. Algunas notas teóricas y empíricas *Confianza social en Chile, desafíos y proyecciones* (Santiago, Gobierno de Chile, 2001) p.3.

³² Rafael Echeverría, La empresa emergente: la confianza y los desafíos de la transformación (Buenos Aires, Gránica, 2000) p.114.

Una vez que identificamos los distintos dominios en los que aparecen juicios asociados a la emocionalidad de la confianza (o la desconfianza) y una vez que podemos determinar las acciones que en tales dominios desencadenan dichos juicios, disponemos de un ámbito de acción que conduce a generar confianza (o desconfianza). Las acciones generarán juicios y tales juicios generarán la emocionalidad de la confianza (o de la desconfianza).³³

Adelantándome al último apartado de este capítulo, coincido en el carácter relacional de la confianza (confianza como “acción”) que le da Echeverría y la alternativa de observación y análisis que presenta: la confianza se puede observar desde las acciones y los juicios (acciones que se llevan a cabo por medio de mecanismos conversacionales y juicios que poseen una materialidad lingüística).

Medición de confianza

Otra de las temáticas de la *sociología de la confianza* ha sido medir el grado de confianza/desconfianza en múltiples sentidos. Nosotros por razones de espacio sólo presentamos tres casos: La Encuesta Nacional de Juventud 2000, Latinobarómetro y los resultados de la Encuesta Nacional sobre Prácticas y Cultura Política (ENCUP) de la Secretaría de Gobernación.

En la Encuesta Nacional de Juventud 2000 se miden tres aspectos relacionados con el grado de confianza de los jóvenes: “situaciones” que inspiran más confianza; “personajes” y “medios de comunicación”. Así, las preguntas relacionadas en este ítem fueron: “De la siguiente tarjeta, escoge tres situaciones que te inspiren confianza (familia, iglesia, gobierno, etc.)”; “del siguiente listado de personajes, de cada uno de ellos, ¿Te inspiran confianza, poca confianza o no te inspiran en ellos?” Y “de igual manera ¿te inspiran confianza, poca confianza o no confías

en los siguientes medios de comunicación?”. (véase Gráfico No.1 y 2)

Otra medición de la confianza como “cosa” se encuentra en *Latinobarómetro*. Si bien éste se orienta principalmente a conocer las percepciones y evaluación sobre democracia, desde sus inicios también se interesó por medir la confianza:

Las instituciones a las cuales los ciudadanos le tienen mayoritariamente confianza son, en primer lugar la Iglesia Católica y la Televisión. Más de la mayoría de los ciudadanos no le tiene confianza a todas las otras instituciones medidas, estando el Congreso Nacional, los partidos políticos y los propios conciudadanos, “las personas”, en los tres últimos lugares. El Congreso es la institución de la democracia que ha perdido más confianza en los últimos 5 años. De la misma manera el orden de las confianzas de los ciudadanos indica la baja confianza en las instituciones políticas de la democracia, confirmando la problemática de los bienes políticos de la democracia.³⁴

(véase Gráfico No.3)

Finalmente, la ENCUP muestra indicadores coherentes con los anteriores. El 96% de los encuestados considera que nunca una organización social les ha ayudado (contra sólo un 3% que sí lo ha hecho). El 12% afirma que se puede confiar mucho, 65% poco y 20% nada en las personas. En el siguiente gráfico sobresale el 37% de desconfianza en las OSC y el 30% en agrupaciones de ciudadanos. (véase Gráfico No.4)

³³ Echeverría op.cit. p.116.

³⁴ LATINOBAROMETRO. *Informe de prensa* (Santiago, Latinobarómetro, 2002) p.9

Estas mediciones muestran tres elementos importantes: la bajísima confianza interpersonal y en las instituciones entre los mexicanos, en particular entre los jóvenes. Dentro de esta desconfianza generalizada, sorprende la baja confianza en agrupaciones sociales y organizaciones de la sociedad civil (OSC). Sobre este punto volvemos en las conclusiones.

El segundo elemento es que la confianza es un concepto que utilizan las personas en su cotidianidad, es parte del *sentido común*. Al parecer, la gran mayoría de los latinoamericanos y de los jóvenes mexicanos no necesitan que se les explique lo que es o no la confianza para responder estas preguntas. Y ni siquiera parece importante, por obvio, para los responsables de estas mediciones establecer propias definiciones de lo que entenderán por confianza. Esto confirma la idea que la confianza es un concepto antes que nada proveniente del *sentido común* y que para comprender lo que es o no la confianza podemos también acceder a las representaciones que los propios actores tienen al respecto. Trabajo pendiente en los estudios sociológicos.

Finalmente, el tercer elemento tiene que ver con el carácter relacional de la confianza (confianza como “acción”). Estas mediciones muestran claramente que la confianza, a no ser que se le defina como una característica de la personalidad, no puede ser definida fuera del contexto de la relación entre dos participantes.

Analizando las preguntas y posibilidades de respuesta de ambas mediciones es claramente observable la doble naturaleza de la confianza: por un lado puede entenderse como “cosa”: como un sustantivo de masa: hay *mucha* o *poca* confianza. Pero también puede entenderse como una “acción”: como la caracterización de un tipo de relación que se expresa con el verbo *confiar*: la confianza definida como la acción de confiar en algo o alguien. En este sentido, si

revisamos las alternativas de respuestas de ambas mediciones, encontramos relaciones “si se puede confiar en la mayoría de las personas” o “sí confío”, que requieren necesariamente de dos polos: el que confía y en el que se confía. Como plantea Luján:

La confianza, entendida como relación social, tiene *dos polos*, el del sujeto que confía (*truster*) y el del depositario de la confianza (*trusted*). El sujeto ejecuta la acción de confiar a partir de un universo de conocimientos o creencias que le permiten tener un conjunto de expectativas ciertas sobre su relación con el objeto de confianza.³⁵

En estas mediciones es imprescindible tener depositarios para poder hablar (y medir) la confianza. Esta doble naturaleza del concepto de confianza también se expresa claramente en los trabajos de confianza realizados desde la psicología.³⁶

Confianza y psicología: confianza interpersonal

Para este apartado nos referiremos casi exclusivamente al libro de Franz Petermann quien, junto con entregar un resumen crítico sobre cómo la psicología ha analizado la confianza interpersonal, nos muestra resultados de su investigaciones propias y ajenas sobre cómo se construye la confianza en la relación médico paciente en niños.

Petermann afirma que los estudios realizados en psicología han entendido la confianza desde tres perspectivas: personalidad, situación y relación. Dentro de la primera perspectiva, sobre

³⁵ Luján op.cit. p.39.

³⁶ Para finalizar este apartado, como bien lo señala Musseta (en este libro) existen más aproximaciones a la temática de la confianza desde la sociología, nosotros sólo reseñamos algunas de las más representativas, pero no pretendemos agotar el análisis.

la escala de Rotter, se puede clasificar personalidades de “alta” o “baja” confianza, sobre el grado de confianza generalizada, advirtiendo que “un problema de las escalas para la clasificación de la confianza generalizada reside en que los resultados conseguidos con éstas apenas se pueden utilizar para el comportamiento en una situación concreta”.³⁷

Esto permite entonces clasificar personas como *confiadas* o *desconfiadas*, donde la principal diferencia está en que ambas personalidades utilizan “conceptos de hombre” diferentes, que se pueden resumir en que (1) el que confía otorga al otro alto crédito personal (2) los confiados se adaptan mejor y no tienen conflictos con otros con la consecuencia que reciben mucho cariño de los otros (3) el dar injustificadamente crédito a sus semejantes —que podría ser considerado una desventaja de los confiados— no se convierte necesariamente en positivo para los desconfiados, (4) los (que) confían probablemente mienten, engañan y roban menos que los que desconfían (5) los que confían esperan algo bueno de sus semejantes (6) los que desconfían son más sensibles a los riesgos del trato con otras personas.³⁸

Otra forma de estudiar la confianza desde la psicología es estudiarla como variable situacional, es decir, la influencia del contexto —variables de refuerzo y entorno— en la creación o no de confianza. Sobre este punto no existen, según Petermann, estudios que confirmen una diferencia entre campo/ciudad y estudios que confirman una relación entre confianza y estrés —donde las personas confiadas tienen menos estrés que las desconfiadas— tienen poco apoyo empírico, aunque plantean interesantes preguntas.³⁹

Finalmente, el autor presenta la confianza como variable relacional, donde se acerca más a la concepción de confianza que presenta la sociología (como una apuesta que pretende

reducir los riesgos). La confianza como relación ha sido estudiada principalmente a través del juego del *dilema del prisionero*.⁴⁰

Pero quizá el tipo de análisis más estimulantes para esta investigación tiene relación con los estudios que analizan la relación médico paciente. Estudios del mismo Petermann confirman que “la confianza en el médico aumenta la colaboración en el caso de una terapia con medicamentos”. Los factores que determinan confianza son cuatro: la naturalidad de la atmósfera del tratamiento; la comprensión mostrada por el médico; el ambiente cooperativo en el tratamiento y la interacción médico-paciente.⁴¹

Mecanismos para construir (y destruir) confianza

Si bien prácticamente cada autor presenta los mecanismos y formas de construcción de confianza y desconfianza, yo adscribo a la desarrollada por Petermann en sus propias investigaciones debido a la importancia de la comprensión de la confianza como variable relacional.

Este autor basa su modelo en el supuesto que la confianza sólo puede construirse en situaciones donde no existe el miedo y en la *competencia comunicativa* de los actores de una interacción:⁴²

³⁷ Franz Petermann, *Psicología de la confianza* [Barcelona, Herder, 1999(1996)] p.34.

³⁸ Petermann op.cit. pp.73-74. Junto con estas variables de personalidad, se describen diferencias en el grado de confianza según género, las variables neutrales de poder, el tipo de informaciones que se generan. Ver Petermann, 1999: 76-82.

³⁹ Petermann, op.cit. p.82.

⁴⁰ El *dilema del prisionero* es un test psicológico que se emplea para medir la confianza interpersonal, para mayores reverencias, ver Petermann op.cit.

⁴¹ Petermann op.cit. p.100.

⁴² Petermann no utiliza el concepto de “competencia comunicativa” aunque se refiera a ella en términos prácticos.

Sólo se puede construir la confianza cuando los niños no sienten ningún miedo. Por lo tanto, la confianza presupone un mínimo de seguridad. Sin embargo, la seguridad en el contacto entre las personas depende de si se consigue *encontrar y descifrar señales* que prueben esta situación. Tales señales pueden ser gestos, anuncios verbales y cosas por el estilo; en cada caso se trata de datos a través de los cuales se puede inferir la sinceridad y calculabilidad del compañero.⁴³

Sobre este supuesto, desarrolla un modelo, con tres fases, que resume en el siguiente cuadro: (véase Tabla No.1)

La fase I incluye la escucha activa (escuchar con atención y sin reservas), el contacto visual y, en ciertos contextos, el contacto corporal. Incluye también la “dedicación intensiva”. “Ello significa que se registran las insignificancias y los pequeños cambios en el compañero en cuanto a gesticulación, mímica, porte y comportamiento lingüístico y se devuelven a éste en forma de respuesta. Para ello es preciso la concentración en el compañero para compenetrarse con él, es decir, poder percibir de manera sensible sus miedos, temores, deseos y demandas”.⁴⁴

La fase II, por otro lado, necesita eliminar la sensación de situaciones amenazantes a través de la máxima planificación del comportamiento, esto porque “...la amenaza aparece siempre cuando el compañero no puede clasificar, o al menos no directamente, la información del que está enfrente de él, pierde el hilo o la orientación, se perjudica o simplemente no se siente aludido”.⁴⁵ Esta planificación implica acciones calculables para el compañero —que conozca la estructura de la interacción—. Esto reduce la incertidumbre y aumenta la confianza en sí mismo. Como veremos adelante, este tema es central para nuestra problemática, puesto que

justamente una de las características del habla institucional tiene que ver con esta predecibilidad.

Finalmente, la fase III requiere fortalecer la confianza en sí mismo (o auto eficacia) como elemento que aumenta la *capacidad* en construir confianza. Este fortalecimiento implica la realización de tareas que puedan ser llevadas a cabo con éxito, y el ceder competencias, así como el explicitar los cumplidos frente al éxito del compañero.

Petermann también adapta este modelo a la desconfianza o la pérdida de confianza.

La confianza representa ciertamente un crédito en el marco de una relación entre personas, pero éste se puede agotar rápidamente si no se presta atención a algunos principios que mantienen la confianza.⁴⁶

Así, también existen tres procesos que inciden en una destrucción de la confianza, a saber: *destrucción de una comunicación de confianza* —referencia a sí mismo demasiado frecuente, poca coordinación de las decisiones— *elección de acciones amenazantes* —demasiados consejos e indicaciones o demasiado pocos, desorientaciones, adulaciones (en ciertos casos) falta de respuesta o respuestas parciales— y *ruptura de confianza intencionada* —valorar el cinismo y el menosprecio de las capacidades del compañero, generalizar el desvalimiento creciente y la pasividad, entre otras—.⁴⁷ La siguiente tabla lo resume. (véase Tabla No.2)

Como podemos ver, Petermann entrega un modelo muy completo y operativo que está en sintonía con nuestro problema de investigación,

⁴³ Petermann op.cit. p. 164.

⁴⁴ Petermann op.cit. p.166.

⁴⁵ *Ibíd.*

⁴⁶ Petermann op.cit. p.170.

⁴⁷ Petermann op.cit. pp.170-173.

además que asigna importancia cardinal a la interacción como elemento central para comprender cómo se generan los juicios de confianza o desconfianza, las apuestas hacia el futuro y cómo así podemos orientar nuestra acción.

2. Hacia una definición relacional de confianza/desconfianza

Sobre la base de estos análisis, presentamos nuestra propia definición:

La confianza y la desconfianza se definen como conceptos del sentido común – representaciones sociales– utilizados por los actores sociales para caracterizar a cierto tipo de acciones y relaciones sociales: relaciones que implican algún tipo de riesgo significativo para los participantes. Estas caracterizaciones se realizan y se actualizan en cada interacción, y dependen del contexto y de los agentes en relación. Es decir, son las relaciones sociales entre actores, que implican alguna clase de riesgo, en un contexto particular, las que se definen como confiables o desconfiables.

La definición que presento tiene las siguientes implicaciones: Que sean representaciones sociales usadas por los actores sociales involucra que la confianza y desconfianza son conceptos provenientes del mundo del sentido común de los actores sociales y que son culturalmente e históricamente construidos, se construyen y pueden modificarse en el tiempo. La confianza y desconfianza son parte de los “métodos propios” que los actores utilizan para “vivir en el mundo”, para hacer comprensible y explicable sus acciones sociales y las de otros, en ciertas circunstancias. Y como toda representación social, se accede a ellas por medio de los discursos sociales.

Que caracterice a relaciones entre actores [el(los) sujeto(s) que confía(n) y el depositario de la confianza que pueden ser personas, grupos, instituciones o cosas] implica que la confianza y desconfianza se generan, observan y describen desde la interacción social. Es por medio de acciones y actividades –lingüísticas y no-lingüísticas– que las relaciones sociales se realizan, actualizan y se definen por los actores sociales.⁴⁸ Las relaciones sociales se van construyendo, negociando, reafirmando, cambiando o manteniendo en las interacciones entre los participantes de la relación. Así como relaciones simétricas o asimétricas pueden caracterizarse observando y describiendo el tipo de interacciones que existen entre los participantes, la confianza o la desconfianza de X en Y residen en las interacciones que llevan a cabo. De ahí que defino a la confianza como “acción” antes que como “cosa”.

Que sean las relaciones que implican alguna clase de riesgo a los participantes las que se caractericen como “confiables” muestra la estrecha relación entre confianza y riesgo. El riesgo en la literatura social se ha vinculado estrechamente a los denominados “desastres naturales” y a otros desarrollos sociológicos.⁴⁹ Aquí yo utilizo este término en su acepción

⁴⁸ Se hacen “explicables” [*accountables*] en el sentido propuesto por Harold Garfinkel, *Studies in Ethnomethodology* (New Jersey, Prentice, 1967) p.1.

⁴⁹ El riesgo y la normalidad de las sociedades lo rescata primero Niklas Luhmann *Sociología del riesgo* (México, UIA/U. de Guadalajara, 1992[1991]) pp.35.36. En el área de desastres naturales prevalece una separación entre riesgo y peligro donde, al parecer, prevalecen (y se critican) las ideas de Hewitt “el riesgo (R) es el resultado de la coincidencia, en el espacio y en el tiempo, del contexto de vulnerabilidad (V) con la aparición de algún fenómeno natural como peligroso o amenazante (P).” Daniel Hernández, *El riesgo como producto social, Pobreza y reproducción cotidiana en hogares de la Colonia Roma* (México, UNAM (tesis doctorado), 2003) p.3. Para mayores referencias ver Virginia García Acosta (coord.) *Estudios históricos sobre desastres en México*. (México, CIESAS, 1994).

general de incertidumbre sobre las consecuencias que mis decisiones tendrán en el futuro. Si presto mil pesos a un desconocido corro el “riesgo” de que no me devuelvan el dinero: es en la falta de certeza, en la incertidumbre de que no se realice el intercambio donde se ubica el riesgo. En sociedades complejas, la incertidumbre aumenta puesto que no tenemos control sobre muchos mecanismos básicos para la reproducción social: “nos son conocidos los riesgos inherentes a las instalaciones técnicas y confiamos por ello, con mayor disposición, en las personas ocupadas en su control”.⁵⁰

Para comprender los mecanismos de construcción de confianza es necesario comprender los “tipos” de riesgos implícitos en la relación significativos para los participantes.⁵¹ En situaciones donde está presente el “riesgo” en general como las relaciones entre enfermos y el sistema de salud, donde se percibe el riesgo desde que no te atiendan adecuadamente hasta que ocurra una negligencia mortal, o entre la petición de favores entre desconocidos, donde existe el riesgo de que no te devuelvan el favor, es más evidente la caracterización de estas relaciones como de “confianza” o “desconfianza”.

Esta definición implica, finalmente, el carácter contextual y local de la confianza y desconfianza: depende del contexto de producción de sentido su definición. Depende del tipo de agentes y las relaciones que entre ellos existen las caracterizaciones de la confianza y la desconfianza: la “confianza” como algo en sí mismo no es observable, necesita que dos agentes establezcan relaciones y que en estas relaciones exista cierto tipo de riesgo que sea significativo para los participantes para que los actores puedan caracterizar la situación según el “grado” de confianza que les genera.

Por medio de los discursos y del análisis de las interacciones accedemos a estas

caracterizaciones. Como hemos investigado en otro lugar,⁵² en México las personas caracterizan en general las relaciones interpersonales cercanas, honestas, simétricas y congruentes como “confiables” y las relaciones lejanas, deshonestas, asimétricas e incongruentes como “desconfiables”. En el contexto particular de la confianza o desconfianza de los usuarios sobre el sistema público de salud, describen a las relaciones personalizadas, con un médico técnicamente adecuado y con la existencia de buenas medicinas como “confiables” y a las relaciones (o atenciones) que se caracterizan por entregar un trato despersonalizado, donde no hay medicamentos o ellos son de mala calidad y donde el médico no posee adecuadas capacidades técnicas como “desconfiables”.

La definición que presento rescata las ideas de Adler y el carácter etnográfico de la confianza. Rescata también la posición de la sociología en relacionar confianza y riesgo-incertidumbre así como el modelo de construcción de confianza y desconfianza propuesto por Petermann. También rescata un principio teórico-metodológico proveniente de la etnometodología y el análisis conversacional (AC) sobre la importancia central de los propios métodos de comprensión de los actores sociales para explicar (y caracterizar) sus propias conductas y la de los otros⁵³ (Garfinkel 1967;

⁵⁰ Luhmann 1992 op.cit. p.74.

⁵¹ Por ejemplo, si para mi el problema de las aguas negras en el DF no es significativo, a pesar de ser un riesgo “objetivo”, no tendré ninguna opinión en términos de confianza o desconfianza sobre el gobierno en ese punto. Si se me inundara mi casa cada vez que llueve, seguramente tendría una opinión sobre la (des)confianza en el gobierno de la ciudad al respecto.

⁵² Felipe Hevia de la Jara, *Los usuarios ¿confían en las instituciones de salud?* (México, CIESAS (Tesis Maestría), 2003^a) e *Imágenes de confianza* (Ponencia presentada en el Segundo Congreso Internacional de Retórica. México, UNAM, 2003b).

⁵³ John Heritage, Etnometodología En: A. Giddens (ed.) *La teoría social hoy* [México, CONACULTA, 1990(1987)].

Heritage 1990; Goodwin y Heritage 1990; Sacks 1992).

Para describir y analizar la confianza y desconfianza deben definirse los participantes y las relaciones que establecen entre ellos (así como el “riesgo” que la relación puede implicar). Es necesario acceder a las representaciones sociales, por medio de los discursos, para comprender las caracterizaciones de los agentes sobre las relaciones que establecen y analizar las interacciones en su contexto para observar cómo emergen los elementos que los actores establecen como necesarios para caracterizar a una relación como “confiable” o “desconfiable” y el “riesgo” implicado en estas relaciones. Y es necesario identificar la relación que entre el sujeto que confía y el depositario de confianza, describir el tipo de riesgo que implica esta relación y analizar el contexto específico y las formas específicas de interacción entre los participantes.

La confianza en el sistema político, por ejemplo, tendrá que definirse desde los actores que están en relación: ciudadanos y sistema político, y tendrá que analizarse las relaciones y los riesgos que implica votar por tal o cual partido a actor, por medio de las interacciones y discursos presentes, para poder definir (y explicar) por qué los votantes “confían” o “desconfían” del sistema político. En el caso de una línea aérea, tendrá que definirse los participantes (no es lo mismo si uno es piloto, técnico aéreo o pasajero) y el tipo de relaciones que han tenido estos sujetos —por medio de las interacciones entre ellos, en relación con la puntualidad o el servicio, los que tienen relación con el riesgo de llegar tarde o ser mal atendido o que se desplome el avión en pleno vuelo, por ejemplo, y el contexto en que aparece en los discursos la confianza— como antes de elegir una línea aérea para un viaje. La caracterización de la confianza en estos contextos serán

diferentes que la confianza o desconfianza de las mismas personas sobre sus vecinos o cualquier otro tema.

3. Conclusiones: el reto de las Organizaciones de la Sociedad Civil para construir confianza

Para concluir, planteamos algunos retos que enfrenta la sociedad civil y sus organizaciones, en particular sobre sus capacidades para revertir los bajos índices de confianza social que parece tener la sociedad mexicana sobre sus acciones que mostramos arriba.

Siguiendo nuestro planteamiento, lo primero que debemos preguntar es: ¿Cuáles son los riesgos implícitos en la relación entre las OSC y la “sociedad en general”? Yo creo que estos tienen que ver con dos cosas: proselitismo (político y/o religioso) y manejo de los recursos.

En efecto, teóricamente existe una clara separación entre partidos políticos, organizaciones religiosas y OSC. Sin embargo, existen sospechas (o incertidumbre) sobre la autonomía que algunas organizaciones tienen en relación a grupos religiosos —no únicamente católicos— y/o a partidos políticos. Muchas veces “la sociedad civil” —como si fuera única y homogénea— aparece como pantalla de acciones políticas-partidarias que restan credibilidad y aumentan el riesgo a que estén cooptadas política o religiosamente. La historia política reciente en México, caracterizada como vertical y corporativa, en la práctica uso con fines partidistas organizaciones teóricamente autónomas (como los sindicatos, algunos movimientos urbanos y populares, las organizaciones de campesinos e indígenas etc.). La multitudinaria marcha por la seguridad en junio de 2003 estuvo en la polémica pública por sospechas desde el Gobierno de la Ciudad de México de que estaba siendo utilizada con fines

políticos. La “celebración de la democracia”, celebrada por el Presidente de la República el 2 de julio de 2005, fue, en rigor, convocada por asociaciones civiles *fantasma*. Los ejemplos pueden multiplicarse: los llamados *comités ciudadanos* de apoyo al candidato del PRD, López Obrador, también quieren aparecer como miembros de “la autónoma sociedad civil”, las asociaciones y fundaciones estatales y municipales que sirven como plataforma política, etcétera.

Otras organizaciones hacen proselitismo religioso. El caso de Pro-vida puede ser paradigmático al respecto, pero las decenas de organizaciones que trabajan con personas adictas son otro ejemplo concreto donde no le queda claro al ciudadano hasta dónde el objetivo de estas organizaciones es el tratar la adicción o conseguir más fieles a sus iglesias.

En síntesis, la experiencia mexicana muestra que muchas organizaciones son cooptadas por los partidos políticos, y organizaciones religiosas generan incertidumbre y riesgo que afectan la percepción de confianza en la ciudadanía.

Pero aún más importante que el proselitismo, el mayor riesgo tiene que ver con el manejo de los dineros y fondos que hacen las OSC, tanto públicos como de donaciones. Al declararse como explícitamente “sin fines de lucro” uno, como ciudadano, espera que efectivamente no estén llenándose los bolsillos a costa de los grupos vulnerables que dicen ayudar o representar. Lamentablemente casos como “Vamos México” y sus triangulaciones con Lotería Nacional, Pro-vida y Jorge Serrano Limón hacen que los ciudadanos posiblemente vean que sus incertidumbres sobre el manejo limpio, honesto y sin fines de lucro son fundadas.

Y aquí la paradoja aumenta cuando, por un lado, se buscan organizaciones profesionalizadas pero, por otro, se asocia el cobro legítimo para mantener el personal profesional de la

organización con la sospecha que se está *haciendo negocio*, llegando a veces al ridículo de pretender que los profesionales trabajen como voluntarios. Pero esta percepción tiene un fondo de razón, todos sabemos, o sospechamos, que tal o cual organización hace negocio con las donaciones, o sus directivos se compran carros o salen a cenar a sitios exclusivos o compran plumas o tangas, para seguir con el ejemplo. Por esto es que las agencias de crédito, públicas, privadas e internacionales, aumentan los controles sobre el uso de los recursos.

Es por estos dos riesgos que, apunto como hipótesis, los ciudadanos no confían en las OSC. Por esto que es central y esencial para construir confianza fortalecer los mecanismos de transparencia, acceso a la información y rendición de cuentas de las organizaciones no sólo con sus agencias donadoras, sino también con los beneficiarios y los ciudadanos en general.

En la medida que los ciudadanos sepan que los recursos están siendo bien empleados y que las acciones de las organizaciones no son empleadas con fines proselitistas, el riesgo implícito en las relaciones sociedad en general-OSC bajará y por lo tanto la confianza social en ellas tenderá a aumentar. Es una doble ganancia, porque no sólo se eliminan los riesgos potenciales que pueden generar desconfianza sino que, además, se dan pasos imprescindibles para generar confianza, uno de los activos, sino el mayor, de cualquier organización, máxime si tiene que asegurar sus recursos por donaciones voluntarias, públicas o privadas.

Referencias bibliográficas citadas en el texto

Adler Lomnitz, Larissa. **Redes sociales, cultura y poder: ensayos de antropología latinoamericana** México, MA Porrúa / FLACSO, 2001 [1994].

Clastres, Pierre. **Investigaciones en antropología política**, Barcelona, Gedisa, 1981.

Echeverría, Rafael. **La empresa emergente: la confianza y los desafíos de la transformación**. Buenos Aires, Gránica, 2000.

Foster, George. **Tzintzuntzan**. México, FCE, 1972 [1967].

Fukuyama, Francis. **La gran ruptura**. Madrid, Atlántida, 1999 [1998].

Fukuyama, Francis. **Confianza**. Buenos Aires, Atlántida, 1996 [1995].

García Acosta, Virginia (coord.). **Estudios históricos sobre desastres en México**. México, CIESAS, 1994.

Garfinkel, Harold. **Studies in Ethnometodology**. New Jersey, Prentice, 1967.

Gobierno de Chile. **Confianza social en Chile; desafíos y proyecciones**. Santiago, División de Organizaciones Sociales, 2001.

Gobierno de México. **Encuesta Nacional sobre cultura política y prácticas ciudadanas**. México, Secretaría de Gobernación, 2003.

Heritage, John. Etnometodología. En A. Giddens (ed.) **La teoría social hoy**. México, CONACULTA, [1990 (1987)].

Hernández, Daniel. **El riesgo como producto social, Pobreza y reproducción cotidiana en hogares de la Colonia Roma**. México, UNAM (tesis doctorado), 2003.

Hevia de la Jara, Felipe. **Los usuarios ¿confían en las instituciones de salud?** México, CIESAS (Tesis Maestría), 2003a.

Hevia de la Jara, Felipe. **Imágenes de confianza**. Ponencia presentada en el Segundo Congreso Internacional de Retórica. México, UNAM, 2003b.

INJUV, Instituto Nacional de la Juventud. **Encuesta Nacional de Juventud**. México, Gobierno de México, 2001.

Kliksberg, Bernardo y Luciano Tomassini. **Capital social y cultura, claves estratégicas para el desarrollo**. Buenos Aires, FCE, 2000

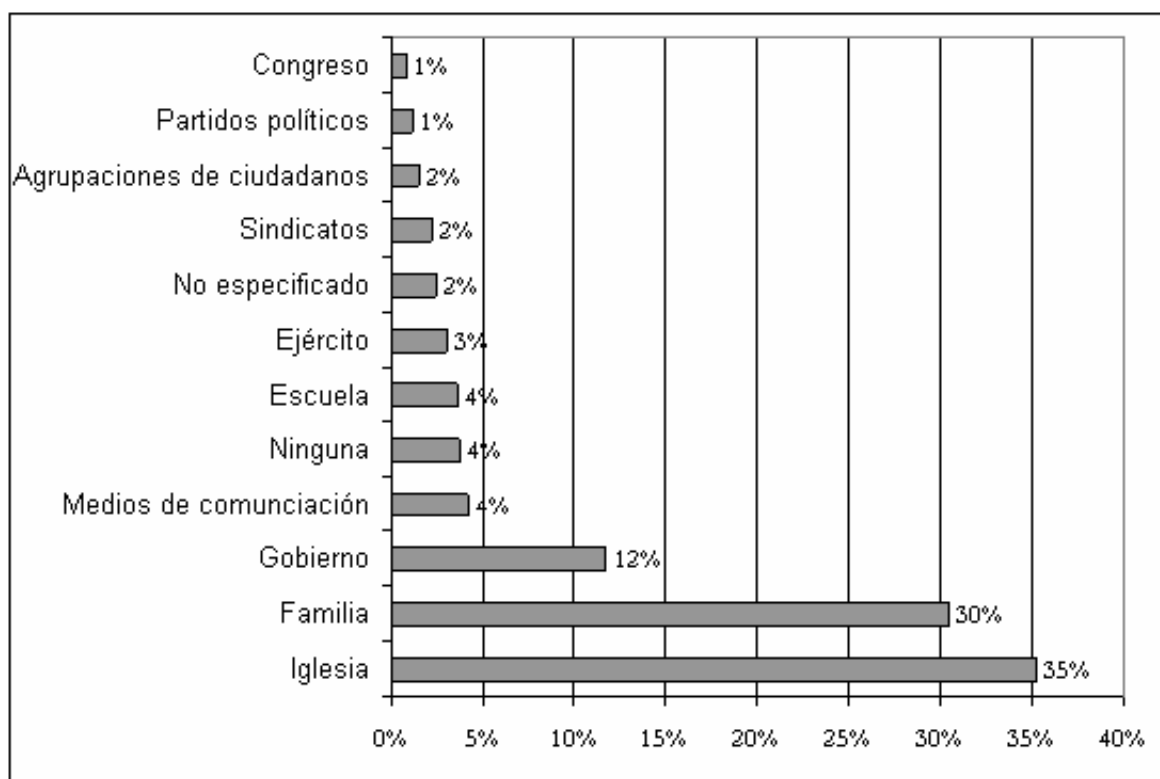
LATINOBARÓMETRO. **Informe de prensa**. Santiago, Latinobarómetro, 2002.

- Levi-Strauss, Claude. 95 [1958] ***Antropología estructural***. Buenos Aires, Eudeba, 1995 [1958].
- Luhmann, Niklas. ***Confianza***. México, ANTHOPOS/UIA, 1996 [1973].
- Luhmann, Niklas. ***Sociología del riesgo***. México, UIA/U. de Guadalajara, 1992 [1991].
- Lujan P., Noemí. ***La construcción de confianza política***. México, IFE, 1999.
- Misztal, Bárbara. ***Trust in modern societies***. Londres, Polity Press, 1993.
- Navarrete, Jorge. Ciudadanía activa y confianza social en Chile. Algunas notas teóricas y empíricas En: ***Confianza social en Chile, desafíos y proyecciones***. Santiago, Gobierno de Chile, 2001.
- Petermann, Franz. ***Psicología de la confianza***. Barcelona, Herder, 1999 [1996].
- Peyrefitte, Alain. ***La sociedad de la confianza***. Santiago, Ed. Andrés Bello, 1996 [1995].
- Putnam, Robert D. ***Bowling alone, the collapse and revival of American Community***. New York, Simon & Schuster, 2000.
- Rodriguez, Darío. ***Introducción de Confianza de N. Luhmann***. México, ANTHOPOS/UIA, 1996.
- Sztompka, Piotr. ***Trust, A sociological Theory***. Cambridge, Cambridge Univ. Press, 1999.

Sobre el Autor:

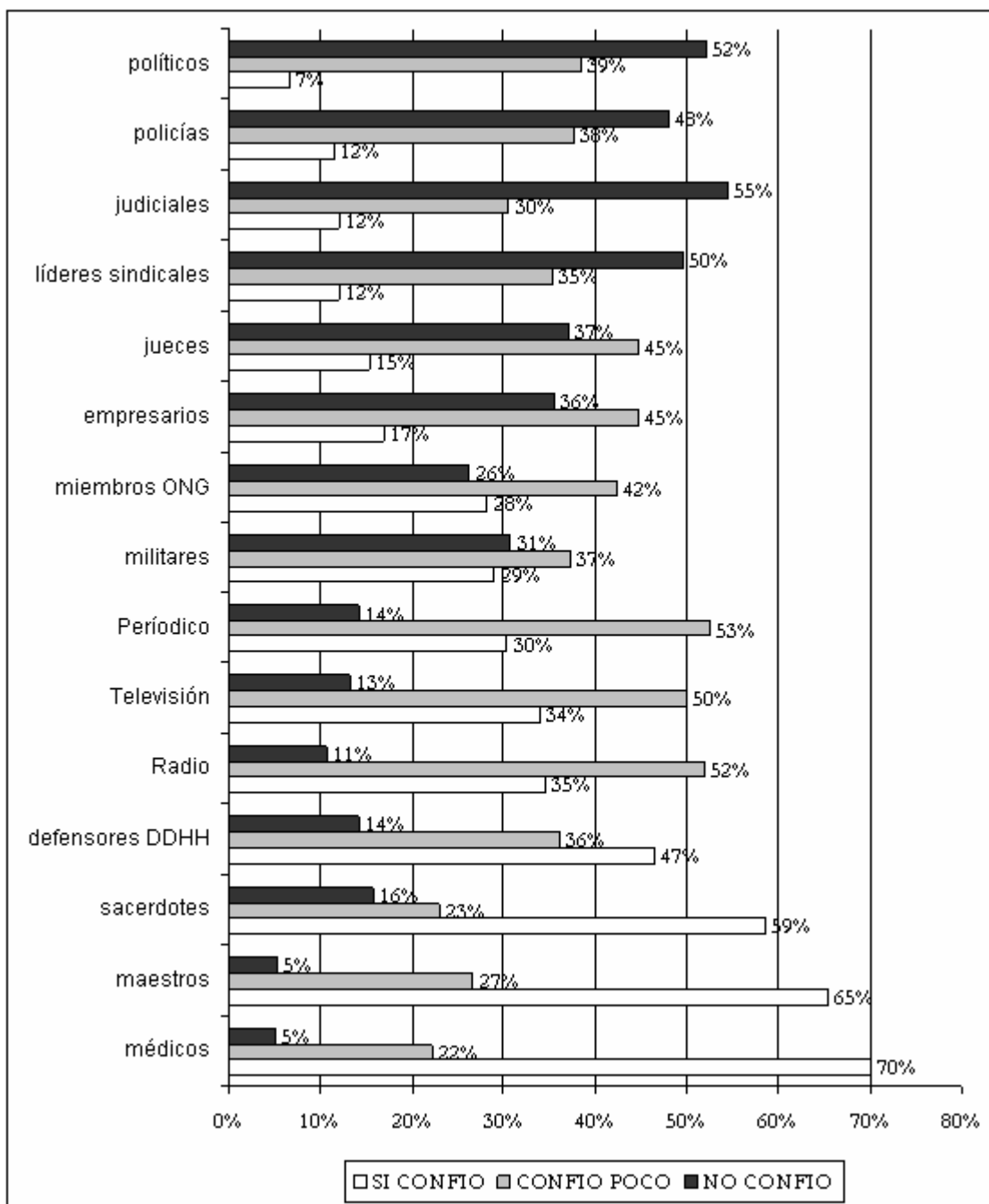
Felipe Hevia de la Jara (México, 1975). Estudiante de doctorado en Antropología Social por el Centro de Investigaciones y Estudios Superiores en Antropología Social (CIESAS-DF), donde también obtuvo el grado de Maestro en Antropología con especialidad en Estudios de Lenguaje. Antropólogo por la Universidad de Chile. Correo electrónico: heviadelajara@yahoo.com Dirección CIESAS: Juárez 222 Col. Tlalpan C.P. 14.000 México DF.

Gráfico N° 1. “Situaciones” que inspiran más confianza



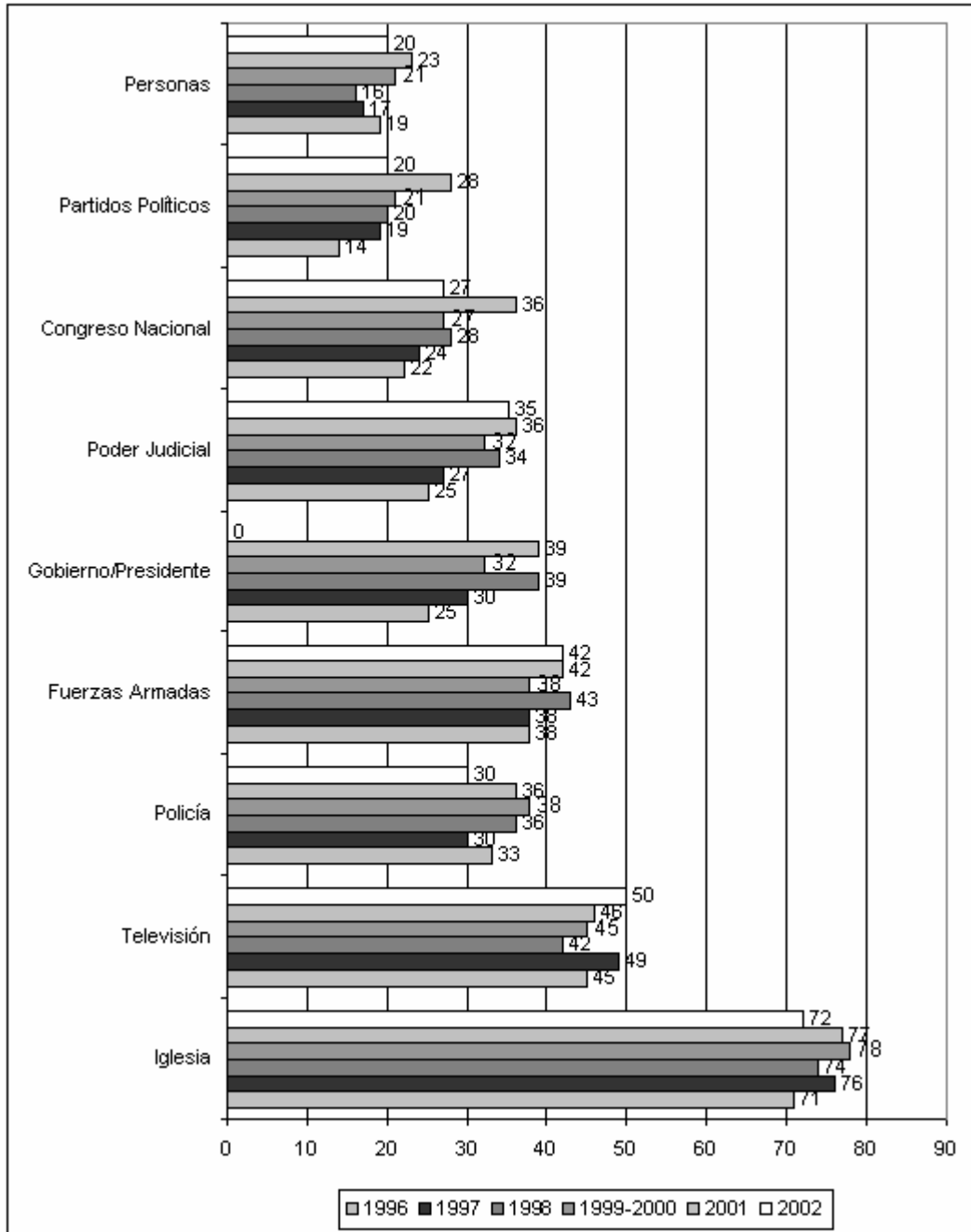
Fuente: Encuesta Nacional de Juventud 2000 (INJUV, 2001)

Gráfico N° 2. Personalidades y Medios de comunicación



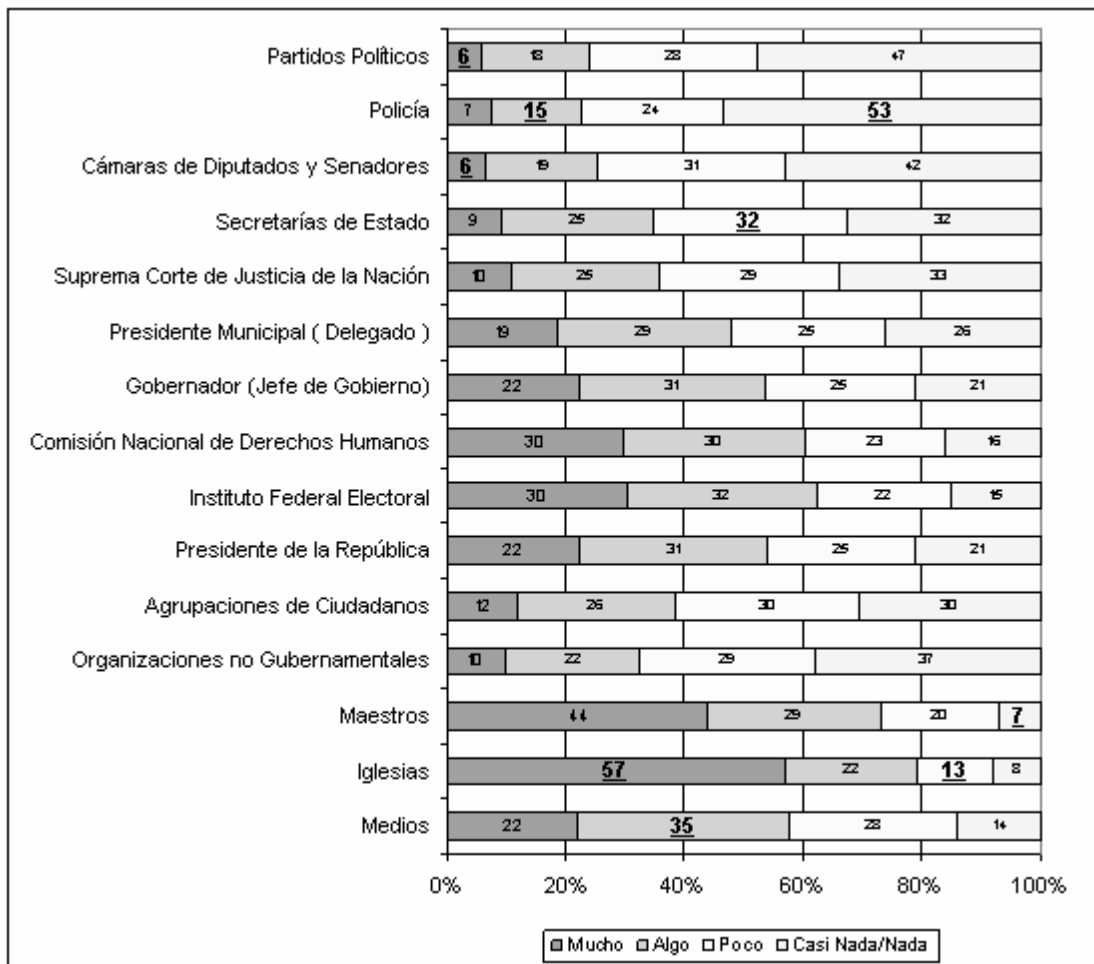
Fuente: Encuesta Nacional de Juventud 2000 (INJUV, 2001).

Gráfico N° 3. Confianza en instituciones total América Latina (porcentajes)



Fuente: Latinobarómetro 1996-2002. “Pregunta: Por favor mire esta tarjeta y dígame, para cada uno de los grupos, instituciones o personas mencionadas en la lista, ¿Cuánta confianza tiene Ud. en ellas: mucha, algo, poca, ninguna confianza en...?”

Gráfico N° 4. Confianza en instituciones ENCUP (Porcentajes)



Fuente: ENCUP, 2003 ¿Qué tanta confianza tiene usted en las siguientes instituciones? (Gobierno de México, 2003).

Tabla N°. 1 Tres fases modelo de la construcción de confianza

<i>Fase I</i> Elaboración de una comunicación comprensiva.	Dedicación al compañero.
	Dedicación más intencionada (comprensión) a través de la intuición.
<i>Fase II</i> Supresión de acciones amenazantes.	Hacer comprensible la propia actuación a través de acciones unívocas y calculables para el compañero.
	Dar al compañero, mediante respuestas (<i>feedback</i>) una orientación sobre su comportamiento.
<i>Fase III</i> Construcción intencionada de confianza.	A través de ejercicios difíciles, transmitir competencia al compañero.
	Éxitos crecientes ante la superación de exigencias favorecen la confianza en uno mismo (a la autoeficacia) como condición previa para la confianza.

Fuente: Petermann, 1999:167, con modificaciones.

Tabla N° 2. Tres fases modelo de la pérdida de confianza

<i>Fase I</i> Destrucción de una comunicación de confianza.	Presentación propia demasiado fuerte y atención insuficiente a la situación y necesidades del compañero.
	Tutela del compañero y limitación demasiado fuerte de los espacios de libre decisión.
<i>Fase II</i> Elección de acciones amenazantes.	Comportamiento arbitrario difícilmente previsible frente al compañero, o también demasiados o demasiados pocos consejos e indicaciones.
	Ninguna respuesta o sólo parcial lleva a la desorientación o a la amenaza.
<i>Fase III</i> Ruptura de confianza intencionada.	Cinismo o devaluación de las competencias del compañero.
	Abandono creciente y pasividad que tienen como consecuencia un desmoronamiento de la confianza en sí mismo.

Fuente: Petermann, 1999:172, con modificaciones.