

En torno a la confianza

Jorge LOZANO¹

«El que sabe no necesita *confiar*; el que ignora, no puede siquiera *confiar*.»

G. SIMMEL

RESUMEN

El autor de este texto explora el concepto de confianza en muy ricas variedades de fuentes filosóficas, literarias, de pensamiento social y teorías comunicativas para mostrar su carácter esencial. Tal concepto aparece en los entresijos de las concepciones de la interacción interpersonal, así como en las formulaciones sobre el sistema social, tanto como presupuesto de su respectiva eficacia y como motor de los actos comunicativos de todo nivel. Mostrándonos la fuerza del concepto en los grandes pensadores del mundo humano, el autor recoge entre otros, el poder vinculante de la confianza que señalara Simmel o el papel vital que en operaciones cognitivas humanas que movilizan también emoción desarrolla la confianza.

ABSTRACTS

The author of this text explores the concept of Confidence/Trust in a rich range of philosophical sources, as well as references from literary, social-thought or communication theories, showing its essential nature. The concept of Confidence appears inside the interaction processes as well as in systemic social structures, as a presupposition of their respective efficiency and as the motor strength of communicative acts of every level. Showing us how Confi-

¹ Catedrático del Departamento de Periodismo III.

dence has been an essential subject between great human thinkers, the author gathers, between other, the linking power that Simmel pointed in Trust or the cognitive and emotive weights which confidence develops in human intercourses.

L'auteur de cet article explore le concept de la Confiance dans une riche variété des références de la Philosophie à la Littérature et la Théorie Sociale et de la Communication, pour nous montrer sa nature essentielle. Le concept de Confiance se trouve au milieu des interactions interpersonnelles comme dans les structures systémiques sociales, comme un principe de leur respective efficacité ainsi que comme le moteur et force des actes communicationnels de tous niveaux. L'auteur ramasse des grandes théories des penseurs sur ce sujet et nous rappelle, par exemple, le valeur de lien que la Confiance a pour Georg Simmel, ou la charge cognitive et émotive que les actes de confiance développent dans tous les entretiens humains.

KEY WORDS: Confidence, Trust, Communication, Negotiation and Trust, Interpersonal Communication, Philosophy and Confidence, Literature and Confidence, Social Theory and Confidence, Semiotics and Confidence, Georg Simmel.

MOTS CLÉ: Confiance, Communication, Confiance et Philosophie, Confiance et Littérature, Confiance et Théorie Sociale, Interaction et confiance, Système Social et confiance, négociation et confiance, Georg Simmel.

1. INTRODUCCIÓN

En un texto del pensador considerado más brillante del despotismo chino Han FEIJI (s. III a. C.) se cuenta la siguiente historia, que nos facilita el sinólogo y semiólogo François JULLIEN:

Una vez el duque Wu de Zheng deseaba atacar Hu. Para ello empezó casando a su hija con el príncipe de Hu «para desviar el pensamiento de éste hacia los placeres». Luego preguntó a sus ministros. «Quisiera emplear mis tropas. ¿A Quién puedo atacar?» Su gran oficial Guan Qisi, le respondió: «Hu puede ser atacado». El duque Wu se enfureció y lo condenó a muerte diciendo: «Hu es un país hermano. ¿Cómo se os ocurre aconsejarme que lo ataque?».

«Al tener la noticia de ello, el príncipe Hu creyó que Zheng *estaba bien dispuesto hacia él*, y no se protegió. Los hombres de Zheng lo atacaron por sorpresa y tomaron el principado» (la cursiva es nuestra).

Más que una maña, o sagacidad, o astucia, o sentido de la oportunidad, etc. de ZHENG —que confirmaría lo que DETIENNE y VERNANT han considerado la inteligencia práctica, la *métis* de los griegos— había que hablar de lo que los sinólogos y en concreto F. JULLIEN (*Traité de l'efficacité*, 1996) llaman propensión de las cosas o más precisamente **potencial de situación**.

Mas en cualquier caso podemos, en principio, pensar que estamos ante un caso de credibilidad y credulidad y más en general de **confianza**, un concepto que quiero afrontar y considerar como fundamental en todo estudio y análisis de negociación. Que la noción de credibilidad está en el centro del análisis de la negociación lo afirma literalmente J. ELSTER en *Arguing and Bargaining in two constituent assemblies* (1996), recogiendo una tesis que siempre sostuvo el clásico *The Strategy of conflict* de T. SCHELLING o el ensayo sobre la amenaza de WATZLAWICK.

1. DE LA NEGOCIACIÓN

Datado en 1587, uno de los *Essays* de Francis BACON se intitula «De la Negociación» en donde se puede leer:

«Los hombres se descubren a sí mismos en la *confianza*, en la pasión, en los descuidos (...)» (la cursiva es nuestra).

Y más adelante «si se quiere manejar una persona hay que conocer a la vez su carácter y su calidad, dirigirle en consecuencia; o sus fines, y persuadirle con arreglo a ellos; o sus debilidades e inconvenientes y amedrentarle; o lo que tienen de interés por ella, y dirigirle con arreglo a eso. Al tratar con personas astutas debemos considerar siempre sus fines para poder interpretar sus palabras y es conveniente decirles pocas cosas y lo mínimo de lo que buscan. En todas las negociaciones difíciles, se puede no tratar de obtener fruto inmediatamente; sino que se ha de preparar el asunto y recoger el beneficio gradualmente».

BACON habla de negociación (y confianza) y de negociación se ocupa el libro de ECO *Kant y el Ornitorrinco* (1997) para sostener que sin negociación (sic) un texto puede resultar referencialmente oscurísimo. Ejemplo: la oda de Manzoni «5 de mayo» dedicada a la muerte de Napoleón, pero en la que no aparece nunca el nombre de Napoleón. Sostiene ECO que si resumiéramos literalmente la oda en términos de macroproposiciones se podría saber que 1) la persona a la que se refiere murió y 2) que esa persona se caracterizó por una serie de propiedades: alcanzó alto rango, cayó, resurgió; realizó empresas memorables desde el arco alpino hasta las costas africanas, etc.

Quien no sepa que la oda se escribió en 1821 y que por tanto la fecha del 5 de mayo se refería explícitamente a un día preciso de ese año, y quien no sepa que Napoleón murió en esa fecha —que ha devenido enciclopédicamente por antonomasia o metonimia, la fecha de su muerte— no tendrá otras instrucciones para identificar a la persona designada, sino las vagas descripciones ofrecidas por el poeta. Sólo sabremos que ese texto se refiere a Napoleón sobre la base de muchas negociaciones circunstanciales. Tal es la tesis de Eco y por ello, como dijimos más arriba, «el texto sería referencialmente oscurísimo». Por «rima» de efemérides he traído dos textos (1597 el de BACON) y 1997 (el de ECO) que se refieren y/o utilizan la negociación para una adecuada interpretación textual que evitarían difusas derivas de lecturas o «misreadings».

3. LA CONFIANZA

Solía decir SIMMEL que la sociedad se desintegraría en ausencia de confianza entre los hombres. En su fundamental texto sobre el secreto, *El secreto y la sociedad secreta* («el secreto es la mayor conquista de la humanidad»), afirmaba que mucho más ampliamente de lo que suele pensarse descansa nuestra existencia moderna sobre la creencia en la honradez de los demás, desde la economía que es cada vez más economía de crédito, hasta el cultivo de la ciencia, en la cual los investigadores, en su mayoría, tienen que aplicar resultados hallados por otros y que ellos no pueden comprobar» (SIMMEL, 1977: 363). Haciendo uso de su habitual dualismo («dos es más antiguo que uno»), a pesar de que como dijo alguna vez «hay demasiadas pocas categorías como hay demasiados pocos sexos», sostenía que para que resulte la verdadera configuración de la sociedad «es preciso que la concordia, la armonía, la cooperación (que pasan por ser las fuerzas socializadoras por excelencia) sean contrapesadas por la distancia, la competencia, la repulsión». Y añade: «el saber mutuo, que determina positivamente las relaciones, no lo hace por sí solo sino que estas relaciones presuponen igualmente una cierta ignorancia, una cantidad de mutuo disimulo que naturalmente varía en sus proporciones hasta lo infinito», la mentira no es más que una forma grosera, y, en último término, contradictoria, en que se manifiesta esta necesidad. Si es cierto que a menudo destroza la relación, también lo es cuando la relación existe; la mentira es un elemento integrante de su estructura.

La confianza dirá es una hipótesis sobre la conducta futura del otro, hipótesis que ofrece seguridad suficiente para fundar con ella una actividad práctica. Como hipótesis, constituye un grado intermedio entre el saber acerca de otros hombres y la ignorancia respecto de ellos. Dice SIMMEL (1977: 367),

como adelantamos, «El que sabe no necesita confiar, el que ignora, no puede siquiera confiar». Discretamente en nota sugiere que hay otro tipo de confianza: el que se designa como la calificación de fe de un hombre en otro y que entra en la categoría de la creencia religiosa. Dice, así como nadie cree en Dios por «las pruebas de existencia» sino que estas pruebas son la justificación posterior o el reflejo intelectual de una actitud inmediata del alma, así se «cree» en un hombre sin que esta fe esté justificada por pruebas que demuestren que es digno de ella, sino, a menudo, a pesar de las pruebas de su indignidad.

Vemos pues que el concepto de confianza (que se relaciona con «saber») es fundamental en la relación interaccional, y lo podríamos ubicar en el contexto de expectativas con valencia positiva para el actor social y formuladas bajo condiciones de incerteza («el que sabe no necesita *confiar*...»).

Si consideramos como destinatario de la expectativa fiduciaria a la organización natural y social en su conjunto se puede hablar de **confianza sistémica o impersonal** (MUTTI, *Strategie della fiducia*, 1987: 225), sus contenidos son unívocamente cualificados como expectativas de estabilidad de un orden natural y social dado, de confirmación, por tanto de sus reglas. Se trataría de expectativas de regularidad de amplia dimensión y con carácter generalizado.

Detrás de estas consideraciones podemos invocar el nombre de DURKHEIM que se ocupó del elemento precontractual de la vida social, con aquella solidaridad mecánica, con aquel acuerdo cooperativo implícito que «mantiene» la sociedad.

En efecto estas concepciones permiten encontrar puntos comunes en la etnometodología de GARFINKEL, el análisis estructural-funcional de PARSONS y el funcionalismo-estructural de LUHMANN. Por ejemplo, en el contexto de los procedimientos interpretativos por medio de los cuales el actor atribuye un sentido a sus actividades cotidianas, a las reglas del juego social reproducidas en una pluralidad de microsituaciones, la confianza, entendida como expectativa de persistencia y estabilidad del mundo (las creencias de ORTEGA) con lo que el actor cuenta para interactuar cotidianamente, explica, según GARFINKEL, *Trust y Studies in Ethnomethodology* (1967: 172-173), el mecanismo fundamental a través de los cuales los actores se conforman a un determinado orden de sucesos y a sus reglas. También en *Sistema político y estructura social* de PARSONS y en *Confianza* de LUHMAN se encuentran estas ideas con esta concepción general de la confianza. Con una diferencia: para PARSONS la confianza sistémica se rige sobre la interiorización de valores comunes, sobre una adhesión activa el orden normativo; para LUHMANN el orden sistémico resulta aceptado automáticamente, la confianza sistémica se revela así, difusa y resistente casi completamente inmune a los riesgos de desilusión individual.

El problema en esta perspectiva de **confianza sistémica o impersonal** surge si lo consideramos una metapreferencia por decirlo con ELSTER, en casos por ejemplo de **lealtad** irreflexiva en donde la persuasión sería inaprensible.

Se puede hablar, también, de **confianza personal o interpersonal** (MUTTI 1998: 226). Las expectativas en este caso se encuentran en un contexto de incerteza ligado a la «doble contingencia» de la interacción social, al riesgo de error que se produce en toda estrategia de la comunicación (donde cabe el recurso a la discreción, al ocultamiento, al engaño, al secreto o a la explotación de posiciones de poder con la finalidad del control de la comunicación).

La confianza personal puede definirse prioritariamente como la expectativa que ALTER no manipulará la comunicación, o dicho en otros términos que procurará una representación auténtica, no mendaz del propio comportamiento de su papel o de su propia identidad. Dicho de otro modo se presupone la credibilidad y la sinceridad de ALTER.

Cuando GOFFMAN refiriéndose a las «apariencias normales», afirma que somos mejores actores de lo que pensamos y define el **self** como «efecto dramático» sostiene que el problema fundamental, el punto crucial es si su representación «será creída o no» (otro elemento más indispensable para el tejido social). La diferencia de esta posición de GOFFMAN con las de GARFINKEL o las de LUHMANN es que para el autor de *Frame Analysis* las expectativas son notoriamente más frágiles.

Habría que distinguir aquí una confianza necesaria en el intercambio social respecto a otras teorías de la acción que operan con el concepto de **interés** (también en el sentido de HIRSCHMAN, *Intereses y Pasiones*). Para BLAU (*Exchange and Power in Social Life*, 1964) por ejemplo, la confianza interpersonal es una precondition necesaria del intercambio social allí donde es difícil medir y evaluar con precisión lo que se está intercambiando (y el respeto por los compromisos no goza de una fuerte tutela normativa). Aunque también funciona en los casos de reciprocidad.

También se encuentra la confianza como expectativa de comportamiento no oportunístico en el centro de la teoría transaccional de la empresa y de las organizaciones. Por ejemplo W. G. OUCHI «Markets, Bureaucracies and Clans» en *Administrative Science Quarterly* (25 pp 129-141, 1980). En esta perspectiva la confianza se convierte en un factor importante de ahorro sobre los costes de transacción en cuanto consiente reducir la necesidad de información para el control y la vigilancia.

(También para F. HIRSCH *Los límites sociales del desarrollo*, 1981, la confianza es un factor esencial para el éxito de muchas transacciones económicas —aspectos extracontractuales de los contratos y de los intercambios económicos— la expectativa de reciprocidad puede ser considerada un

bien público que aumenta los beneficios para todos los participantes en el mercado).

En el ámbito de la teoría de la elección racional, la confianza constituye un elemento explicativo importante de los juegos de cooperación que permiten la superación de muchas paradojas del hacer estratégico, por ejemplo, el «dilema del prisionero» (Para M. DEUTSCH, *The Resolution of Conflict*, Yale University Press, 1973, la confianza es entendida como expectativa de comportamiento cooperativo).

MUTTI (1987:229) señala también ulteriores especificaciones de los contenidos de confianza que relacionan la expectativa fiduciaria con una más puntual individualización de la cualidad del destinatario de la confianza. Tamañas cualidades pueden comprender el comportamiento de rol, aspectos de la personalidad o la identidad comprensiva del actor. Da MUTTI una lista: el comportamiento de rol técnicamente competente, la habilidad, la inteligencia (pero también la ingenuidad, la credulidad), el coraje (pero también la debilidad), la discreción, el tacto, la capacidad de mantener el secreto y los compromisos, el respeto de las reglas de base del juego interaccional (sobre el que puede fundarse también la confianza hacia un enemigo leal), el comportamiento responsable respecto a un mandato, la autoridad, la coherencia, la generosidad, la honestidad, la adhesión a ciertos valores y principios morales, la amistad y el amor. (Los contenidos se refieren a cualidades con significado positivo para quien da la confianza no necesariamente para quien la recibe).

Consigue MUTTI (1987:230) dar una inteligente definición de confianza: «una expectativa de experiencias con valencia positiva para el actor, madurada bajo condiciones de incerteza pero en presencia de una cierta carga cognitiva y/o emotiva tal que le permita superar el umbral de la mera esperanza».

El dar confianza, se puede colegir, puede comportar una alternativa crítica, es decir la posibilidad de errar y caer, en el caso de una desilusión de expectativas, en experiencias negativas más graves que las experiencias positivas que derivan de la no desilusión. En *Resolution of Conflict* DEUTSCH, considera a este respecto que la confianza consta de acciones que acrecientan nuestra vulnerabilidad respecto a otro actor cuyo comportamiento no está bajo nuestro control en una situación en la que la penalidad que se sufre si el otro abusa de esta vulnerabilidad es mayor que el beneficio que se obtiene si no se abusa.

Sostiene MUTTI (1987:233) que se puede afirmar con cierta seguridad que los actores más dados a conceder confianza (excluyendo casos patológicos de credulidad crónica) revelan una mayor propensión al riesgo, activada por una mayor confianza en las propias expectativas fiduciarias («confianza en la confianza»). Tal mecanismo autoreflexivo designa, según él, una estructura de la personalidad caracterizada por una especie de constante flexibilidad interior que permite anticipar y tratar internamente con compostura

psicológica los efectos de una posible desilusión. Por ello, dice MUTTI la expectativa fiduciaria, en el momento en que se emite descuenta e incorpora en un interior de modo eficaz y flexible, también la posibilidad de confutación.

Recordemos una vez más a SIMMEL. La confianza, decía, debe ser «tratada con honor porque la confianza que recibimos contiene un poder casi vinculante y traicionarla requiere una absoluta mezquindad. El destinatario de la confianza debe entonces demostrar que es digno de recibir tamaña confianza. Así las cosas se llegaría al caso de reflexividad según la cual se daría confianza en la confianza concedida y confianza en la confianza recibida (Otras posibilidades: la desconfianza por un lado, el autoengaño por otro).

El acto fiduciario, podemos concluir, parece intervenir justamente allí donde las técnicas de la decisión racional se revelan ineficaces e insuficientes.

En otro texto sobre la confianza, LUHMANN (1988) señala cómo la confianza no ha constituido un tema central en Sociología. Distingue LUHMANN entre confianza (*trust*) y confiar (*confidence*), para afrontar lo que él llama «la función de la confianza». La confianza dirá «es una solución a problemas específicos de riesgo» (LUHMANN, 1988:124). Riesgo (*risk*) es un término nuevo que aparece sólo en el comienzo de la Edad Moderna para indicar que nuestras decisiones pueden tener resultados imprevistos (ya no considerados solo un aspecto de la cosmología, una expresión de los intentos secretos de la naturaleza o de Dios). Una nueva dimensión de la experiencia que en cierto modo sustituye a lo que en pasado era definido **fortuna**. La confianza presupone una situación de riesgo.

También, como DEUTSCH, piensa que la confianza es sólo posible en una situación en que el daño eventual puede ser mayor que la ventaja a la que se aspira. De otro modo se trataría simplemente de calcular racionalmente y se elegiría en todo caso una cierta acción dado que los riesgos permanecen dentro de límites aceptables. La confianza, dice, se hace necesaria sólo si un resultado negativo puede hacernos arrepentir de aquella acción.

La confianza no nace de un peligro intrínseco, sino del riesgo. Y en cualquier caso los riesgos existen sólo como un componente de la decisión y de la acción. Dicho con sus palabras el riesgo es un cálculo puramente **interior** de las condiciones externas.

E. LANDOWSKI en «Sinceridad, confianza e intersubjetividad» (1983) aborda estas cuestiones partiendo de la constatación de que no es ni siempre necesario justificarse racionalmente para ser creído:

«Ahórrame tus explicaciones...me fío totalmente de ti», ni es suficiente la «prueba» para conseguir hacer creer: «seguramente tendrás razón...pero no te creo».

De ahí, también LANDOWSKI establece una diferencia entre:

- «Creer» (o no creer) **lo que dice** alguien y
- «Creer» (o no creer) **a quien dice** algo

En el primer caso, parecería como si el hecho de «creer» dependiera únicamente de la presencia, en el discurso enunciado de ciertas marcas o propiedades que tuvieran sólo por efecto el *hacer parecer verdadero*. El creer dependería en este caso de una ciencia del **enunciado**, a la vez lógica y retórica de la argumentación, cuanto de la política del discurso (sería el caso del tono, del ritmo, del **recto tono**, etc.).

En el segundo caso, del que se ocuparía una **sintaxis actancial**, para dar cuenta de la **confianza**.

Trasladándolo al nivel de la comunicación tres actantes aparecen implicados:

- El objeto sobre el cual lleva el «creer» (o la duda): problema de **verosimilitud**.
- Un primer sujeto, que ocupándose del hacer persuasivo, debe en tanto que enunciador, «querer» y «poder» ser creído; problema de **credibilidad**.
- Un segundo sujeto (enunciario), sujeto del hacer interpretativo, el «creer», igualmente dotado de una competencia para creer, es necesario también «querer creer» y «poder creer», como problema de **credulidad**.

Un esquema de este tipo es aplicable a un número considerable de situaciones y de discursos pero no de todos. Quedan excluidos de su campo de pertinencia aquellos que por así decir no tuvieron nada de «verosimilitud» o «de inverosimilitud» ni requirieran de un enunciador creíble ni de un enunciario crédulo. Serían aquellos que no requieren más que sus solas reglas de formación interna y de su coherencia. (Por ejemplo los demostrativos del tipo « $2 + 2 = 4$ » por poner un ejemplo estereotipado con invocación también a MOLIÈRE.)

LANDOWSKI aborda dos tipos de configuraciones (la promesa y la apuesta) en la «cuestión de confianza». En la primera se basa el establecimiento de la relación fiduciaria en la construcción del destinatario, en la otra en la actualización del sujeto.

La **promesa** pone en relación dos actantes y establece una especie de contrato por el cual quien promete (S_1 : enunciador) se compromete a **hacer** algo y generalmente algo conforme a lo que **espera** el otro (S_2 : enunciario). Se trata, como en las promesas electorales, de un enunciador que construye un

programa buscando la adhesión del enunciatario a la «imagen» que él da de sí mismo.

La **apuesta**: Como en la superstición de las cifras en el juego de azar (no diferente de la apuesta a la existencia de Dios) en el que la «cifra que gana» (que él cree que gana) actúa de Sujeto 2, un sujeto competente capaz de (mejor que cualquier otro) cumplir la «espera» que es la suya (o el «deseo»).