

XIII. MEDIACIONES Y RECURSOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DE CONFIANZA

La confianza como construcción parte del supuesto de la existencia de una lógica de la desconfianza previa. Es en el contexto de patrones generalizados de no cooperación basados en la desconfianza y en el escenario del estado de naturaleza hobessiano donde el diagnóstico de los actores puede confluir en la necesidad de romper la lógica de la desconfianza e intentar la construcción de expectativas positivas.

Resulta pertinente señalar que el desmontaje de la lógica de la desconfianza aparece como un paso necesario para la generación de confianza, en donde desmontar no es lo mismo que construir. En las etapas

señaladas por Luhmann en el apartado anterior, la deconstitución de la lógica de la desconfianza forma parte fundamental de la primera etapa, definida como de aprendizaje y caracterizada por el alto riesgo y la baja inversión de expectativas.

La deconstitución de la lógica de la desconfianza define un proceso que además de ser riesgoso y expresar una gran cautela de los actores, requiere de una gran inversión de recursos. Recursos para la generación de información; para el establecimiento de sistemas de señales orientados hacia la cooperación; para la modificación de inercias y estrategias establecidas; para la instrumentación de mecanismos de supervisión; para la aceptación de reglas, sanciones y controles, etcétera.

Una característica común de los recursos utilizados para conseguir los objetivos antes mencionados es su papel mediador en las relaciones entre los actores. Tal parece que la deconstitución de la lógica de la desconfianza requiere de la presencia de elementos externos a las relaciones entre los actores que funcionen como mediaciones capaces de reconstituir esas rela-

ciones. Estos instrumentos para la construcción de confianza tienen un conjunto de características y parámetros comunes, a saber: transparencia, imparcialidad, control. La transparencia, construida a partir de procedimientos o de información, pretende superar la opacidad del entorno y, en especial, de las intenciones del "otro". La imparcialidad pretende resolver las disputas y los empates entre interpretaciones interesadas de los actores, y los controles permiten cubrir, a partir de procedimientos objetivos, áreas o actividades riesgosas. Un rasgo común que tienen varias de las medidas y que les permiten cubrir los atributos señalados es que se presentan como mediaciones de las relaciones entre los actores. Se trata de elementos externos a los que se les otorga capacidad para intervenir en las mencionadas relaciones dentro de un proceso orientado a romper la inercia de la desconfianza. De esta forma, sus relaciones cara a cara se ven desplazadas por un tercer elemento que viene a crear una base de seguridad y, por lo tanto, a inducir marcos que permitan el florecimiento de la confianza.

Otro patrón de construcción de reglas y expectativas ciertas, asociado directamente al flujo de infor-

mación, es el relativo al nivel de acceso de los actores a los procesos de toma de decisiones. El reconocimiento de la necesidad de desmontar los focos de desconfianza, que se traduce entre otras cosas en la necesidad de modificar el tipo de relaciones y las prácticas entre los actores puede implicar, y de hecho sucede frecuentemente, modificaciones a las reglas e instituciones. La participación de los actores involucrados en el diseño de nuevas reglas e instituciones es un elemento importante para propiciar no sólo un mayor acceso a la información sino el involucramiento activo de los actores en las decisiones encaminadas a revertir la lógica de la desconfianza. Los esquemas de corresponsabilidad ofrecen una alternativa interesante y productiva para acabar con la opacidad y la desconfianza en los procesos, además de que implican un nivel cualitativamente superior de participación al que ofrece el simple acceso a la información. En este caso, la imparcialidad requerida para el reconocimiento de las nuevas reglas del juego implica, más que la incorporación de un árbitro, la conformación de comités colegiados integrados por las partes del conflicto. En consecuencia, es posible reconocer dos esquemas de construcción de imparcialidad, a saber, el que

se deriva de la incorporación de un tercer elemento percibido y aceptado como neutral —figura del árbitro—, y el que se alcanza a partir de la conformación de organismos en donde se incorporan los diversos puntos de vista e intereses, en donde la suma de las partes y los esquemas de corresponsabilidad posibilitan la constitución de una imparcialidad consensual.

Una vez superada la primera etapa de construcción de confianza, en la que se sientan las bases del nuevo tipo de relaciones y que, como hemos señalado se trata de una etapa de gran inversión de recursos y de poca apuesta de los actores, se da paso a una etapa en la que se debe definir si se decantan las nuevas reglas y procedimientos y se conforman marcos de relación entre los actores favorables a la generación de confianza o se presentan procesos de estancamiento o degeneración de los avances logrados. A diferencia de la etapa anterior, caracterizada por la búsqueda y la creación, esta etapa se define por las posibilidades de consolidación a partir de la prueba de los mecanismos y recursos generados.

Esta segunda etapa, que podríamos denominar de consolidación de las relaciones de confianza, haciendo un paralelismo que consideramos útil con los modelos de transición a la democracia, enfrenta como problema central el riesgo de la regresión.

Uno de los problemas que puede enfrentar este proceso es el mantenimiento de la desconfianza como estrategia, esto es, el predominio de la dimensión táctica de la confianza como recurso político para la negociación. De esta forma, los logros alcanzados en la primera etapa pueden ser menospreciados por actores interesados en el mantenimiento de focos de desconfianza como elementos de negociación política.

Otro problema que se puede enfrentar es el de la dificultad para modificar el tipo de actividad necesario para la consolidación de los avances logrados. ¿En qué momento pasar de la dinámica de la construcción a la de la consolidación? Es una cuestión que cada actor puede responder de manera diferente, dependiendo de su evaluación del proceso pero también de consideraciones de estrategia política global. Uno de los

riesgos fundamentales del mantenimiento de una estrategia tipo etapa uno cuando se ha pasado a la etapa dos es el desgaste de los recursos utilizados en la primera y la pérdida de alcances en el proceso de institucionalización de nuevas reglas del juego.

Ante el cambio de las condiciones que dieron origen al acuerdo político para la construcción de confianza y el mantenimiento de focos de desconfianza en donde la dimensión táctica adquiere mayor relevancia por el debilitamiento de otras dimensiones, fundamentalmente la cognitiva, se pueden presentar procesos de ruptura en los acuerdos fundacionales que abran paso a una salida de actores relevantes del proceso de construcción y, con ello, a una nueva escalada de la lógica de la desconfianza.

Otro problema que enfrenta la etapa de consolidación del proceso de construcción de confianza es el que se refiere al balance sobre los alcances de los recursos y mediaciones utilizados. A diferencia del problema del mantenimiento de los focos de desconfianza como postura táctica descrito en los párrafos anteriores, este problema se refiere a la evaluación in-

trínseca de los resultados de la primera etapa, en donde una de las posibilidades es precisamente el fracaso. Los parámetros para medir el fracaso pueden variar de acuerdo con los objetivos por los que cada actor decidió incorporarse en el proceso de construcción. Sin embargo, si la mayoría de ellos coincide en una evaluación negativa, independientemente de las evaluaciones externas, el proceso efectivamente fracasó en la medida en que los actores involucrados no consideran que se hayan generado condiciones propicias para la generación de confianza.

En este caso, no es posible pasar a la etapa de consolidación sino que se plantea la necesidad de un nuevo acuerdo para la construcción de confianza o la ruptura de las negociaciones y el reingreso a la lógica de la desconfianza.

En consecuencia, para que la etapa de construcción dé lugar a la de consolidación de las relaciones de confianza es necesario:

- que los recursos y mediaciones utilizados hayan permitido desmontar los focos de desconfianza;

- que los actores tengan una valoración positiva del proceso;
- que dicha valoración sea lo suficientemente positiva como para mantener una estrategia en la que no predomine la dimensión táctica de la desconfianza.

Si se cumplen al menos estas condiciones, es posible avanzar en la consolidación de las relaciones de confianza y en la transformación gradual de un tipo de confianza desconfiada en una más espontánea que quizá pueda, algún día, enriquecer el acervo de capital social y lograr una economía en los flujos de información, control y supervisión y demás recursos utilizados para posibilitar su emergencia.