

X. LA CONSTRUCCIÓN DE CONFIANZA

La desconfianza, una vez que se ha instalado como repuesta única y autonomizada del contexto, tiene efectos destructivos que pueden constituirse en amenazas graves para el mantenimiento del orden y para la existencia misma de la sociedad. Frente a estas tendencias autodestructivas se han planteado procesos conscientes y explícitos de los actores para desmontar esta dinámica e intentar construir marcos relacionales e institucionales que permitan el surgimiento de la confianza. Podemos observar este tipo de procesos en diversos ámbitos.

Un ejemplo claro de un proceso de construcción de confianza es el que se ha desarrollado para promover políticas de desarme entre las naciones. Los costos que la carrera armamentista tiene sobre la seguridad y

los presupuestos de los países han conducido a intentos de desmontaje de la lógica de la desconfianza:

El concepto de medidas de fomento de la confianza nace en el contexto político militar europeo durante el periodo 1973-1990. Se ideó como un mecanismo para reducir los elementos de temor, desconfianza y especulación entre los Estados divididos por la Guerra Fría, a fin de alcanzar una evaluación recíproca más clara y fidedigna de las actividades relacionadas, y evitar así las malas interpretaciones que pudieran provocar un conflicto no deseado.⁶⁵

Las políticas de desarme, vistas como procesos de construcción de confianza entre las naciones, ponen de manifiesto la importancia que desempeñan los controles y las verificaciones para la construcción de certeza en la información. Esto es así porque la deconstitución de los pilares de la desconfianza es un proceso que exige grandes esfuerzos para promover mecanismos que permitan romper la lógica monológica y entablar acciones de comunicación y diálogo. La cantidad de muestras de disposición a cooperar y de in-

⁶⁵ Enrique Obando, *Perú y los procesos de verificación*, material del Seminario "Medidas de Confianza Mutua y Verificación", Lima, p. 1.

formación fidedigna que demandan los actores involucrados en un proceso de construcción de confianza contrasta claramente con las que se requieren en un contexto en el que la confianza se da espontáneamente. La confianza que se construye a partir de un escenario marcado por la lógica de la desconfianza no puede darse el lujo de dar por bueno nada, por lo que resulta en extremo demandante de información y de medidas de control. Las diferencias entre lo que podríamos denominar una confianza desconfiada, demandante, frágil, que avanza lenta y tortuosamente, respecto de una confianza espontánea, capaz de enfrentar y reciclar fracasos en el cumplimiento de las expectativas, pone de manifiesto las notables diferencias entre la confianza construida y la que forma parte del capital social.

Es importante precisar que la construcción de confianza no se resuelve por el mero hecho de proporcionar información. Un exceso de información o su difícil interpretación puede generar efectos contrarios a lo esperado y contribuir a la opacidad de las relaciones. Como se ha señalado, se requiere de información fidedigna, y el calificativo es quizás el más importan-

te, porque alude a un problema que no está sólo en el contenido y en la construcción de la información sino en la forma en que es percibida por los actores. En este sentido, la información debe cumplir con los siguientes requisitos: debe responder a las demandas de los actores, ya que una información solicitada y no proporcionada despierta inmediatamente la sospecha de que se trata nuevamente de un engaño; debe estar construida en un código que sea accesible a los actores, ya que la falta de comprensión puede introducir “ruidos” adicionales al proceso de construcción de líneas de comunicación, y debe ser percibida como información útil y fidedigna por los actores interesados. Como se podrá observar, el proceso de comunicación y sus flujos de información depende de la voluntad del emisor, del contenido del mensaje y de la disposición del receptor, lo que lo convierte en un fenómeno especialmente complejo.

La lógica de la desconfianza puede construir una hipótesis *ad hoc* a partir de la cual un exceso de información y un desmedido interés por lograr la confianza pueden ser interpretados como un asunto demasiado artificial y forzado y, por lo mismo, sospechoso:

También puede resultar que un exceso de conocimiento propicie una ruptura, como cuando los participantes infieren mutuamente que el proceso está siendo utilizado para la construcción de confianza. En tales circunstancias, los motivos son inevitablemente cuestionados y tales cuestionamientos pueden fácilmente transformarse en desconfianza.⁶⁶

Una excesiva atención sobre la obtención de la confianza por parte de uno de los actores también introduce precauciones en el otro, ya que es indicador de un posible engaño o de haberse convertido en una cuestión vital para la parte interesada. En el primer caso, conviene no confiar; en el segundo, “vender” la confianza a un alto precio. La posibilidad de vender la confianza, que tiene como correlato la necesidad de obtenerla, introduce el factor “chantaje” dentro del proceso de construcción de confianza. Esta cuestión reviste particular interés para el análisis del proceso que nos ocupa, en donde algunos de los actores que participaron se colocaron en una situación de vendedores de confianza.

⁶⁶ Niklas Luhmann, *op. cit.*, p. 43.

La información por sí misma no puede resolver el problema de la construcción de certidumbre, por la simple razón de que es elaborada por un actor para ser evaluada por otro u otros. Los controles, entendidos como procedimientos que tienen cualidades como la neutralidad y la eficacia en la detección de anomalías, proporcionan una fuente de información que puede ser calificada como más fidedigna, en la medida en que introduce elementos en los que los actores confían.

Por otro lado, es necesario considerar que la construcción de confianza no radica exclusivamente en un problema de información o de control, que de suyo son altamente complejos, sino en el conjunto de aspectos y de procesos —generalmente con alto peso inercial— vinculados a la deconstitución de la lógica de la desconfianza.