

APROXIMACIONES A LA CONCEPTUALIZACIÓN DE LA CONFIANZA Y SUS APORTES A LA EDUCACIÓN

Vives Martha

Universidad La Gran Colombia

martha.vives@ugc.edu.co

Osorio Ana Cecilia

Universidad La Gran Colombia

decano.postgrados@ugc.edu.co

Resumen

La ponencia se centrará en la confianza como elemento fundamental para fortalecer los procesos formativos. Para esto, se realizará un recorrido sobre las diferentes concepciones de la confianza. Posteriormente, se evidenciarán las últimas investigaciones que se han realizado sobre la confianza en el ámbito educativo, para evidenciar vacíos y fortalezas en el campo. Por último, se realizará una apuesta sobre como incorporar la confianza en los procesos educativos, ya que se considera a la confianza la base de lo social por el papel que cumple en la cohesión social y en la formación integral de los educandos.

Palabras Claves: confianza; educación; procesos educativos.

La confianza ha sido un término polisémico, aunque se piense que todos entendemos lo mismo por ella, cada autor la define de manera distinta, por ejemplo, para algunos autores es una creencia u opinión sobre una persona o grupo social; otros, piensan que es una hipótesis o probabilidad subjetiva del comportamiento futuro de alguien; y algunos, la ven como seguridad, esperanza o fe puesta en los demás.

Ahora bien, para hacer un análisis profundo sobre su concepción es necesario ahondar en cada una de las posturas más representativas, hasta llegar a una propuesta de definición por parte de una de las autoras de esta ponencia. Para comenzar, los autores del capital social han tratado de definirla, por ejemplo Putnam (2002) define la confianza como un juicio de valor que hacemos sobre los demás, a partir de las normas de reciprocidad y las redes de compromiso cívico; Elionor Ostrom (2003, pp. 155-233) argumenta que la confianza es el nivel específico de la probabilidad subjetiva con la que un agente evalúa que otro agente o grupo de agentes realizará una acción específica; y Francis Fukuyama (1996) la define como la expectativa que surge dentro de una comunidad del comportamiento normal, honesto y

cooperativo de los otros, ya que todos comparten las mismas normas (citados por Vives, 2015).

Por su parte, la psicología (Petermann, 1999) ha sido una de las ciencias que más se ha interesado por comprender la confianza. Los autores más importantes en el tema son: Petermann, Rotter, Selman, Gambetta, Brickman, Jackson, Insko, entre otros. Estos autores, en su mayoría, definen la confianza como la creencia que se tiene sobre la conducta de reciprocidad del otro, es decir, se espera que una persona realice algo por otro, igual o similar a lo que ella ha realizado por él (Petermann, 1999 citado por Vives, 2015). Algunos de los psicólogos relacionan la confianza con la conducta de cooperación, al plantear desde las teorías de la elección racional y los juegos del dilema del prisionero, la interacción entre la evaluación del comportamiento del otro, la atribución de confianza y el comportamiento colaborativo.

Por otro lado, se encuentra Luhmann, un autor muy conocido del paradigma sistémico. Para este autor, la confianza es la base de lo social (Luhmann, 1996), ya que para cualquier acto de interacción social es indispensable la credibilidad en los otros, pues la confianza disminuye la complejidad y la incertidumbre en las relaciones. La confianza se da dentro de un marco de interacción que está influenciado tanto por las personalidades de los que participan en la interacción, así como por el sistema social. Por eso, su comprensión de la confianza se basa tanto en teorías psicológicas como sociológicas (sistema, entorno, función y complejidad).

Este autor plantea que la confianza reduce la complejidad de lo social e incluye la aceptación del riesgo, es decir, de ser engañado al confiar. Los seres humanos vivimos en interacción, y en esa interacción, se da la complejidad del mundo social, para reducirla, debemos asumir el riesgo, lo que implica confiar en los otros. La confianza está relacionada con la familiaridad, la temporalidad, las leyes, las sanciones, los valores, la información que tenemos del otro o de lo otro, el aprendizaje, los complejos simbólicos, las expectativas y la autopresentación (confianza personal).

Por último, se presenta la definición de la autora Vives, una de las ponentes en este evento, quién ha venido trabajando en un modelo teórico para la comprensión de la confianza. Para esta autora la confianza

es la actitud de apertura al otro con la expectativa de que el otro (o los otros) me vea como un legítimo otro en la convivencia con él, generándose una sensación de certeza o certidumbre durante el tiempo y el espacio de la interacción. Si el otro me ve como un legítimo otro, respetará mi integridad, mis ideas, mis creencias, mis capacidades, mis habilidades, mis pertenencias, mis conocimientos... La confianza implica entregarse al otro, asumiendo el riesgo de equivocarse o ser engañado. La Confianza es una actitud que implica apertura al otro, al mismo tiempo que la posibilidad de asumir un riesgo (Vives, 2011, pp. 16-17).

Por tanto, la confianza implica las expectativas como las certezas, es decir, en la expectativa se encuentra la esperanza de que el otro actuará según lo esperado (sea por las normas sociales y legales, por los códigos éticos...), lo que es fundamental para el inicio o génesis de la confianza en las relaciones humanas; mientras que en las certezas, se tiene la seguridad o fiabilidad sobre el comportamiento del otro, al haber observado en otras oportunidades la coherencia entre lo que piensa y dice con sus acciones. Las certezas consolidan la confianza (Vives, 2015).

La confianza puede ser interpersonal e institucional, según diferentes autores, la interpersonal es la confianza que se da en las relaciones sociales, puede ser con personas cercanas o de relación esporádica; y la institucional, como su nombre lo dice, es la confianza en las instituciones sean estas organizaciones civiles, empresas, partidos políticos, gremios, Estado, etc. La confianza es dinámica y no estática, lo que significa que puede ser variable, es decir, puedes desconfiar hoy de alguien en que siempre has confiado por algún comportamiento o comentario que realizó desconcertante, o por el contrario, confiar en alguien en que siempre has desconfiado, por algún comportamiento que realizó que te pareció correcto y coherente. Además, puedes confiar en alguien en un aspecto de su personalidad, pero no en otro, por ejemplo, puedes confiar en que su trabajo será de calidad, pero desconfiar en que lo entregará cumplidamente (Vives, 2015).

Lo anterior no es totalmente nuevo, pues la propuesta de la autora Vives lo que intenta es integrar sistémicamente las diferentes posturas o definiciones que se han tenido sobre la confianza, sin embargo, surge la pregunta sobre ¿cómo se desarrolla la confianza? Para esto

se propone entenderla desde su complejidad, lo que implica analizar sus tres niveles y siete dimensiones (Ver Gráfica 1).

Confianza y educación: Exploración de investigaciones en América Latina

Al revisar los artículos científicos en bases de datos como Redalyc y Science Direct sobre confianza y educación, se encuentran pocos estudios sobre dicha relación, ya que la confianza, en su mayoría, se relaciona con temas como marketing y ventas, negocios empresariales, turismo, relaciones internacionales, privacidad de la información en entornos virtuales, relaciones interpersonales y laborales, confianza en las instituciones políticas, sistemas democráticos, entre otros. Al indagar, se encontró las siguientes investigaciones:

Confianza y desconfianza: dos factores necesarios para el desarrollo de la confianza social de Yáñez, Ahumada y Cova (2006). Esta investigación argumenta que la desconfianza no es la ausencia de la confianza, cada una opera de manera independiente, y plantean, más bien, la actitud ingenua y la actitud prudente de la confianza. Citan autores como Luhmann, Lewicki, Benedict, Yamagishi, Miller y Mitamura, entre otros, para clarificar el constructo de confianza social y poner en duda las mediciones de la misma. Definen la confianza social como la confianza generalizada hacia todas las personas. Midieron las dos actitudes de la confianza en estudiantes universitarios chilenos para demostrar, si los ingenuos tienden a confiar más en sus pares y docentes, y los prudentes, serían más moderados en sus juicios sobre confiar en el otro. La investigación la realizaron con 575 estudiantes universitarios de cuatro facultades distintas, de ambos sexos y de diferentes semestres. En los resultados se encontró una alta confianza social y una baja desconfianza social (48% de confiados ingenuos) y casos de alta confianza social y alta desconfianza social (7% de confiados prudentes). Concluyen que la confianza óptima sería la tendencia a confiar, pero con actitud realista y prudente. Esta confianza, según los autores, permitiría el desarrollo de habilidades sociales y la participación social.

Otra investigación realizada es la Conceptualización metafórica de la confianza interpersonal realizada por Yáñez, Osorio e Ibarretxe (2008). Es una investigación que se centró en analizar las expresiones metafóricas sobre la confianza que tienen los estudiantes universitarios de psicología y educación parvularia en Chile, ya que no se encuentra una

definición de la confianza única por parte de la comunidad científica. Por tanto, decidieron usar como método el análisis metafórico para caracterizar conceptualmente las expresiones de las personas sobre un tema. El uso de este método en investigación cualitativa, permite acceder al conocimiento tácito y explorar los procesos de comprensión social y cultural. La población fueron 61 estudiantes universitarios de las carreras de psicología y de educación parvularia de la ciudad de Concepción de Chile. El instrumento fue un formulario con tres preguntas: 1. se podría afirmar que confiar en una persona se parecería a....., .2 ¿Qué metáfora podría hacer que represente la idea de existencia de confianza entre dos personas?, 3. Me puedo imaginar la confianza como.... A todas las preguntas se adicionó un por qué. Se reconocieron 17 metáforas relacionadas con la confianza interpersonal, las expresiones metafóricas fueron: la confianza es la esencia de las relaciones humanas (37), genera un sentimiento de seguridad y certeza (27), facilita el desarrollo de las relaciones interpersonales (26), requiere de esfuerzo y cuidado (12), permite la ayuda y la colaboración (7), es frágil (5), es necesaria para la comunicación (4), es estar dispuestos a correr riesgos (3) e implica establecer acuerdos (3).

Otra investigación encontrada es la Confianza: un valor necesario y ausente en la formación chilena, realizada por los autores Conejeros, Rojas y Segure (2010). El objetivo de la investigación se centró en indagar la confianza en los procesos de enseñanza-aprendizaje, su construcción, percepción y vivencia por parte de los integrantes de la comunidad. Los autores entienden la confianza como un elemento fundamental del capital social. Plantean que la escuela, la familia y la sociedad son los pilares para la confianza y que la formación ciudadana se debe centrar en su desarrollo. La confianza como un estado psicológico que permite la disposición positiva respecto al comportamiento del otro, pero asumiendo un riesgo al ser engañado. Citan autores como Abarca, Mayer, Kramer, Fukuyama, Luhmann, Martínez, Flores y Solomon. Igualmente, argumentan la importancia de realizar procesos educativos en donde se fomente la confianza, ya que esta es fundamental para la convivencia humana. La pregunta de investigación fue: ¿cuáles son los niveles de confianza-desconfianza que generan las instituciones educativas, y cómo perciben y expresan estos niveles los actores del proceso educativo?. La investigación usó un método mixto, en donde combinaron técnicas cuantitativas y cualitativas. La muestra estuvo conformada por 17 instituciones educativas de

ISBN: 978-987-544-705-9

Valparaíso, 995 estudiantes de octavos básicos y cuartos medios, 97 docentes, 15 directivos y 13 apoderados. Realizaron encuestas, grupos focales y entrevistas individuales. Los autores desarrollaron unos indicadores de confianza, estos fueron: autoestima adecuada, competencia social, asociatividad, iniciativa e innovación, sentido de pertenencia. Los resultados de la investigación indican que la confianza no se tiene presente en las políticas públicas educativas, ni en los programas de las instituciones educativas. Sin embargo, la comunidad educativa considera que la confianza es fundamental para construir el país que se quiere y mejorar las relaciones humanas. Plantean la necesidad de trabajarla directamente, sea en la escuela y desde las políticas ministeriales. Se encontró que para los estudiantes, la confianza se aprende desde la relación con sus padres, a través de las pautas de crianza, apoyo incondicional, límites y normas claras, honestidad, respeto y buena comunicación. Los padres argumentan que las mentiras generan desconfianza, así como el autoritarismo, el miedo, la desvaloración. Los estudiantes comparten la opinión de los padres y adicionan el no guardar secretos impacta en la confianza. Los directivos por su parte, reconocen que la relación docente-estudiante es fundamental en el aprendizaje, el rol del docente incide en las relaciones de confianza que se establecen, y por supuesto, ésta incidirá en el aprendizaje de los estudiantes. Se plantea que la confianza es responsabilidad de todos, de padres, escuela, iglesia, organismos públicos, medios de comunicación, entre otros, pero es fundamental la relación entre familia y escuela. La mitad de la comunidad educativa postula que es difícil confiar, pues vivimos en un mundo hostil y agresivo. La comunidad educativa de los colegios técnicos-profesionales y los municipales presentan mayor desconfianza, mientras que la comunidad de los colegios particulares pagados presentan mayor confianza. Lo anterior indica, que el contexto y el nivel socio-económico inciden en la percepción de la confianza. Por último, se argumenta que es más fácil generar confianza en los grupos pequeños, la participación en la toma de decisiones institucionales y el perfil del docente (inspira respeto, creíble, respeta compromisos, es cercano a los estudiantes, comparte con ellos, se interesa por conocerlos, dignifica a sus estudiantes, genera ambientes positivos, resuelve conflictos y responde a sus intereses).

Otra investigación referenciada se titula la confianza de los jóvenes chilenos y su relación con la cohesión social realizada por Mario Sandoval (2011). En esta investigación, se presentan

diversas concepciones sobre la confianza, se plantea que la confianza es parte constitutiva de las relaciones sociales. La familia es fundamental en el establecimiento de la confianza, a partir de los cuidados maternos, el proceso emotivo que se establece en ella y la apropiación de las normas. La confianza implica la esperanza de que el otro cumplirá lo que promete. Citan autores como Petermann, Laso, Erickson, Allport, Luhmann, Putnam, Valenzuela y Cousiño, Moya, Covey y Merrill, Olea, Herreros, Keim, entre otros. Por lo tanto, presenta diferentes formas de abordarla, tales como: el riesgo y la incertidumbre que implica, el compromiso y acompañamiento al otro para tejer la relación, la necesidad de tener información y conocimiento sobre el otro para la atribución de la confianza, la capacidad de concertar y acordar con los otros horizontes comunes, y el cumplimiento de las promesas y compromisos. Posteriormente, el autor aduce que para que se dé la confianza interpersonal es importante el respeto, la sinceridad y la transparencia, así como la responsabilidad y cumplir las promesas. El estudio concluye que los jóvenes chilenos presentan altos grados de desconfianza en las instituciones políticas (poder judicial, municipalidad, congreso y partidos políticos) y más altos en las universidades, escuelas, carabineros, la iglesia y medios de comunicación. Igualmente, confían más en sus familiares, amigos, compañeros de trabajo, profesores y carabineros, y en los que menos confían es en los políticos, los senadores, alcaldes, jueces y sacerdotes-monjas.

Se encontró otra investigación titulada: *Ellos y Nosotros: la (des)confianza de los jóvenes en Chile*, realizada por Jorge Baeza-Correa de la Universidad Católica Silva Henríquez de Chile (2013). La investigación retoma las estadísticas de los Latinobarómetros y de otros estudios para indagar el tema de la confianza interpersonal. Argumentan que en estos estudios se muestran los altos porcentajes de desconfianza que tienen los latinoamericanos sobre los demás. Estas estadísticas no han cambiado mucho desde el año 1996, lo que preocupa a los organismos internacionales como el PNUD y la Cepal, pues la confianza es esencial para la cohesión social y la consolidación de las democracias. Posteriormente, se analiza Chile, teniendo en cuenta los resultados de la encuesta CERc (2010) donde se determina que el 20% de la población chilena dice que “se puede confiar en la mayoría” y el estudio de cohesión social Cieplan/IFHC (2007) indica que solo el 10% de los chilenos (as) dicen “se puede confiar en la mayoría de las personas”. Posteriormente, citan la VI Encuesta Nacional de

Juventud (2009) los jóvenes chilenos confían más en las personas cercanas y menos en los actores institucionales, en especial los políticos. El autor plantea que la confianza presenta una triple relación: “el sujeto que confía, el sujeto o la institución social en que se confía y el objeto sobre el cual reside la confianza” (Baeza-Correa, 2013, p. 278). Igualmente, plantean que la confianza implica un riesgo y que es dinámica. Posteriormente, el autor realiza un análisis a la información recolectada de unos grupos focales que se hicieron con 168 jóvenes en las ciudades de Valparaíso, Santiago y Concepción. Los estudiantes eran de instituciones educativas y pertenecían a diferentes estratos socioeconómicos. Los resultados muestran dos recurrencias: “confío en mi familia y desconfío de todas las instituciones” (Baeza-Correa, 2013, p.280). La primera recurrencia se da independiente de la ciudad, el estrato socioeconómico y del tipo de educación. Hoy en día se plantea que la familia está en crisis pero se observa en las encuestas que es el único lugar que brinda seguridad. Cita a Bauman (2006) y a Rorty (1995) para hablar de los círculos de lealtad o de confianza y establecer la diferenciación entre el nosotros (familia) y el ellos (personas lejanas). Se concluye que la confianza se relaciona con el sistema de inclusión/exclusión, por ejemplo la familia presenta una relaciones incluyentes donde se siente seguridad y protección, y por el contrario, las instituciones operan en relaciones excluyentes, la sensación es de rechazado y desprotección por sus arbitrariedades. En este último, se observa un nosotros del cual no somos parte.

Otra investigación fue realizada en México por Di Giannatale, Elbittar, Maya y otros, denominada Profiling trust: An Empirical Analysis (Perfiles de confianza: un análisis empírico), año 2016. La investigación tuvo como propósito realizar un estudio empírico en una comunidad educativa de enseñanza superior en la Ciudad de México. El objetivo era identificar cuáles son los perfiles (juego de características observables de los individuos) que las personas consideran más dignos de confianza, pues cuando un individuo decide confiar, lo hace basado en la observación de unos factores o un conjunto de características observables de los otros. También se analizó cómo estas percepciones de confianza se corresponden con las respuestas y las características de los individuos en quienes se deposita la confianza (reciprocidad). Plantean que la confianza y las redes sociales facilitan la acción colectiva, citan a Putnam para hacer esta afirmación. La metodología se centró en tres momentos: el primero, una caracterización sociodemográfica y económica de la población objeto de estudio,

los dividieron en 4 grupo según años de escolaridad, nivel económico e intereses personales; en el segundo momento, hicieron una apuesta experimental a través de cuatro preguntas para mostrar que atributos observaban en los otros para darles la valoración de persona la confiable, por ejemplo, dos de las preguntas eran: si usted se encuentra solo en casa y se siente enfermo, a quién llamaría para pedir ayuda?, y si usted tiene una emergencia y necesita \$2.000 pesos mexicanos, a quién le podría pedir prestado?. En el tercer momento, realizaron un juego de confianza parecido al dilema del prisionero, en donde se indagaba la confiabilidad a través de relaciones financieras. Los resultados indican que la edad y la proximidad social son consideradas como buenas señales de confianza por los individuos de la muestra, en menos proporción el nivel educativo, el nivel económico, la ocupación y el género. Sin embargo, las decisiones de reciprocidad son determinadas por la educación, la aversión al riesgo y las expectativas de los individuos sobre la cantidad de personas van a confiar en ellos. Incluso teniendo en cuenta que habría algún elemento de error en la percepción de los individuos, se observa que no hay intersección entre las características que los individuos perciben como los mejores componentes de un perfil confiable y las características que determinan las decisiones de reciprocidad.

Para concluir esta parte, se evidencia que la mayoría de investigaciones de América Latina que se encuentran sobre confianza y educación en las bases de datos consultadas, son chilenas. Las investigaciones generalmente ahondan sobre las diferentes concepciones de la confianza y citan a autores reiterativamente como Putnam, Luhmann, Petermann y Fukuyama. La mayoría de las investigaciones se hacen en entornos universitarios para indagar la percepción sobre la confianza interpersonal e institucional que tienen los jóvenes, encontrando que estos confían más en las persona cercanas como la familia y los amigos que en las instituciones y sus representantes, en especial, en las instituciones políticas (senado, alcaldías...). Otras investigaciones indagan cómo los jóvenes entienden la confianza y qué características de un individuo inciden en la atribución o no de persona confiable. Solo una investigación estudió la confianza en los procesos educativos y en la relación entre los integrantes de la comunidad educativa. Por lo anterior, se hace necesario fomentar investigaciones que den cuenta de cómo se educa en la confianza y para la confianza.

Lineamientos pedagógicos sobre educación en y para la confianza

De acuerdo al modelo de confianza de Vives (2015), se plantean algunos lineamientos para trabajar la confianza desde el ámbito escolar, ya que ésta, es importante para consolidar una sociedad democrática. La democracia implica un orden social no centrado en el miedo, el terror, la opresión o la fuerza; involucra un orden social centrado en la confianza, pues la libertad, la participación, la elección de nuestros representantes, la aceptación de la diferencia, la construcción y el cumplimiento de acuerdos, entre otros elementos de la democracia, solo pueden emerger desde la confianza sobre las acciones de los otros (Pérez, 2008).

Primer lineamiento: Fomento de una cultura solidaria

La cultura es una red de conversaciones que configuran unas formas de pensar, sentir y actuar. Existen dos metaculturas: la patriarcal (Matriarcal) o la matrística (Solidaria) (Maturana, 1994). La patriarcal, la cual es dominadora, se caracteriza por redes de conversaciones de control, jerarquías, dominación, competencia, individualismo, acumulación, etc. En esta cultura es difícil consolidar la confianza. La cultura matrística o solidaria está caracterizada por la solidaridad, el respeto, la colaboración, la armonía, el trabajo en equipo, etc. La escuela debe fomentar las relaciones matrísticas o solidarias, lo que implicaría cambiar el tipo de relaciones que fomenta a su interior, pues la escuela aunque tiene como una de sus funciones la formación democrática, educa en el individualismo, la competencia, las jerarquías, el control y la sumisión, factores opuestos a las democracias, por tanto, las relaciones entre los integrantes de la comunidad escolar deben transformarse en relaciones respetuosas y solidarias. Una de las formas es generando procesos colaborativos y toma de decisiones colectivas, sin protagonismos individuales y con la concepción del bien común. Se debe revisar la estructura organizativa y la forma como se asumen los roles y funciones dentro de la escuela.

Segundo lineamiento: Apropiación de las normas

Las normas son fundamentales para establecer el orden social. Cumplen un papel en la regularidad y predicción de los comportamientos de los otros, lo que implica que nos movamos en la expectativa o certezas sobre los comportamientos de los demás. Por tanto, la

escuela cumple un papel importante en la apropiación de las normas, pues es ahí en donde se interiorizan. Es necesario que los niños (as) las apropien como algo cotidiano y natural en la experiencia del vivir, con eso las expectativas sobre los comportamientos de los otros se convertirán en certezas y la confianza se consolidará. Igualmente, es indispensable que se despierte la consciencia de las consecuencias del no cumplimiento de las normas, no solo por el castigo o la sanción legal o moral que se puede recibir, sino por las consecuencias desfavorables que traen a sí mismo, a los demás y al colectivo. Una de las formas para lograr la apropiación de las normas, es generando procesos de construcción colectiva de las mismas. Las normas no como imposición sino como acuerdos de convivencia.

Tercer lineamiento: Formación ética

La ética puede significar desde su origen morada o costumbre, para algunos autores morada (ética) y costumbre (moral). Independiente de las dos definiciones que se decida asumir, la ética implica un fuero interno que guían las conductas de tal manera que no se haga daño así mismo, el otro o lo otro. La ética no es solo racional (logo) sino también emocional o intuitiva (pathos) (Boff, 2001), lo que significa que se aprende no solo desde la reflexión sino también desde las vivencias. La escuela como ambiente educativo debe generar vivencias que configuren emociones morales, es decir, que impliquen el querer ser honesto, respetuoso, solidario, etc. No es solo se debe trabajar el deber ser sino también el querer ser. La educación moral y en valores en la escuela, se ha trabajado desde la racionalidad, lo que significa que se ha centrado en conocimientos sobre el deber ser honesto, respetuoso, transparente....., y no en generar ambientes vivenciales intencionales para configuran esas emociones y actitudes. Una de las formas para trabajar en la escuela, es mostrando casos o realizando talleres vivenciales con los estudiantes, con el fin de revisar las emociones que se generan cuando alguien realiza un comportamiento no ético con ellos. Esto permite el desarrollo de la empatía, es decir, la habilidad de ponerse en el lugar del otro.

Cuarto lineamiento: Relaciones recíprocas

Las relaciones sociales se dan en la vida cotidiana, es decir, en el aquí y en el ahora. En ellas se dan los procesos de socialización, se aprenden y apropian normas, costumbres, tradiciones,

valores, etc., en la interacción con los otros. En las relaciones sociales se dan las relaciones cara-cara que se caracterizan por la orientación tú, la cual puede darse en dos sentidos, unilateral y recíproca, el primero, cuando reconozco al otro y el otro no me reconoce, y el segundo, cuando ambos se reconocen como legítimos en la convivencia (Pérez, 2001). Las relaciones unilaterales no favorecen la confianza, mientras que las recíprocas sí. La reciprocidad significa que en las relaciones tengo la expectativa que si yo respeto o le colaboro al otro, el luego me respetará y colaborará, eso es importante para consolidar la confianza. La escuela y sus integrantes, en especial, los docentes en sus actividades pedagógicas, deben fomentar la reciprocidad en las diferentes acciones cotidianas, una de las formas es fomentar el trabajo colaborativo y en red para que todos aporten en un proyecto en común y se logren cumplir con ciertas metas entre todos. La acción colectiva, contribuye a generar confianza cuando todos suman en un proyecto y hay acciones recíprocas entre todos.

Quinto lineamiento: Aprender a usar los actos lingüísticos y tener una escucha activa

El lenguaje es un generador de mundos. Los seres humanos son seres lingüísticos, viven en el lenguaje. Toda interacción humana ocurre a través de los actos lingüísticos, estos son: afirmaciones, declaraciones, promesas, juicios, ofertas, peticiones, silencios, etc. (Echeverría, 1996). Depende del uso que se le den a los actos lingüísticos se generará o no la confianza. La escuela debe fomentar el bueno uso de los actos lingüísticos para que se genere confianza en las relaciones. Por ejemplo, si se promete alguna acción y no se cumple, el otro no confiará (digo que estaré a las 9:00 de la mañana en la reunión y llego una hora tarde); si se afirma algo que no es coherente con el contexto inmediato, no se confiará (afirmo que está haciendo mucho frío cuando está haciendo un sol canicular); si alguien realiza una petición y no se tiene respuesta, no se confiará (solicito que me atiendan en urgencias por un dolor abdominal y no me atienden); entre otros ejemplos que son tan comunes en la vida cotidiana. Por otro lado, la escucha tiene un papel fundamental en la comunicación humana, pues en ella entra a jugar un mundo interpretativo. Ese mundo, a veces se vuelve un obstáculo para escuchar lo que quiere decir el otro. Es necesario hacer ejercicios con la comunidad escolar para aprender a escuchar, lo que implica poner en duda nuestra interpretación de lo que nos dice el otro, y

preguntarle si lo que entendemos es lo que nos quiere decir, con eso no se generan malos entendidos.

Sexto lineamiento: Aceptar el multiverso

La cognición implica los procesos que realiza la mente para conocer el mundo. Tradicionalmente, se habla de la objetividad al referirse que el cerebro humano es capaz de representar fidedignamente el mundo, o sea que se plantea una sola realidad o verdad. En esta postura no se pregunta por la historia, cultura o experiencia del observador. Se asume que todos los seres humanos tienen la propiedad de observar y comprender de la misma forma el mundo. Por tanto, el que no vea lo mismo o comprenda lo mismo, está equivocado o es un ignorante. Hoy en día se habla de la subjetividad o el multiverso, se plantea que cada ser humano construye una realidad sobre el mundo que observa, por tanto, hay muchas realidades (Maturana, 1997). En esta postura, se comprende que cada persona tiene una versión del mundo, al entender esto, podrá realmente escuchar al otro, su versión y no imponer la suya. Esto contribuirá a la confianza y la convivencia democrática. La escuela debe fomentar el multiverso, es decir, reconocer que cada persona realiza percepciones, distinciones y significaciones distintas sobre el mundo exterior, que es diferente mundo de realidad, mundo es lo que está afuera del sujeto y realidad es lo que construye el sujeto al percibir, distinguir y significar eso que está afuera. Esa realidad la construye a partir de su cultura, conocimientos, ideologías, creencia, experiencias de vida, entre otros, que lo hace único y particular. Desde ese reconocimiento, cualquier sujeto podrá ponerse en el lugar del otro para escucharlo y comprenderlo. Se pueden realizar talleres con los estudiantes mostrando imágenes, textos o películas y preguntar a los participantes sobre sus percepciones y significados sobre las mismas; en ese ejercicio saldrán las múltiples miradas, lo que evidenciará las distintas formas de ver el mundo.

Séptimo lineamiento: Fomentar las emociones del amor, la compasión y la alegría

Se ha pensado que los seres humanos principalmente son seres racionales, ocultando o negando su parte emocional, pero los seres humanos ante todo, son seres emocionales. Existen dos tipos de emociones: las Básicas (miedo, alegría, ira, tristeza, sorpresa asco, amor)

y las sociales-aprendidas (vergüenza, culpa, avaricia, compasión, celos, etc.) (Palmero, 2002). Las primeras son innatas o biológicas, están dadas para garantizar la sobrevivencia, y las segundas, son las que aprendemos gracias a la cultura y los procesos de socialización. Ambos tipos de emociones, se aprenden a expresar y a sentir según la cultura a la que pertenecemos. Aunque todas las emociones son funcionales, sea biológicas o sociales, algunas emociones son fundamentales para la confianza y la convivencia democrática, estas son el amor (Respeto), la compasión (Solidaridad y Perdón), la alegría (acción colectiva) y la vergüenza (ética). El amor implica la legitimidad del otro, es decir, la aceptación de su dignidad y diferencia. La compasión, por su parte, despierta la empatía, la capacidad de ponerse en el lugar del otro, sentir lo que siente y pensar lo que piensa, generando la solidaridad y el perdón en ciertas situaciones. Igualmente, la alegría es fundamental, pues contribuye al movimiento, es decir, a realizar acciones con los otros, lo que favorece la colaboración y la acción colectiva.

Para cerrar, la escuela como agente de socialización debe fomentar la confianza para la consolidación de la democracia y la convivencia ciudadanía. Por tanto, se hace necesario realizar más investigaciones de cómo se vivencia la confianza en la escuela y cómo se puede fomentar en ella.

Referencias

- Baeza-Correa, J. (2013). Ellos y Nosotros: la (des)confianza de los jóvenes en Chile. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 11 (1), 273-286.
- Boff, L. (2001). *Ética planetaria desde el gran sur*. Madrid: Trotta
- Conejeros, M. L, Rojas, J y Segure, T. (2010). Confianza: un valor necesario y ausente en la formación chilena. *Perfiles Educativos*, 32 (129), 30-46.
- Di Giannatale, S, Elbittar, A, Maya, L, Ramírez, A y Roa, M. (2016). *Profiling trust: An Empirical Analysis. Journal of Behavioral and Experimental Finance*, 10, 5-19.
- Echeverría, R. (1996). *Ontología del lenguaje*. Santiago: Dolmen.
- Fukuyama, F. (1996). *Confianza. Las virtudes sociales y la capacidad de generar prosperidad*. Madrid: Atlántida.
- Lumahnn, N. (1996). *Confianza*. Barcelona: Anthropos.

Maturana, H. y Verden-Zoller, G. (1994). *Amor y juego. Conversaciones matrísticas y patriarcales*. Santiago: Instituto de Terapia Cognitiva.

Maturana, H. (1997). *La objetividad: un argumento para obligar*. Santiago: Dolmen.

Ostrom, E. y Ahn, T. K. (2003). Una perspectiva del capital social desde las ciencias sociales: capital social y acción colectiva. *Revista Mexicana de Sociología*, 65(1), (enero-marzo), 155-233.

Palmero, F., Fernández-Abascal, E., Martínez, F. y Chóliz, M. (2002). *Psicología de la motivación y la emoción*. Madrid: McGraw-Hill.

Pérez, T. (2001). *Convivencia solidaria y democrática. Nuevos paradigmas y estrategias pedagógicas para su construcción*. Bogotá: Instituto María Cano.

Pérez, T. (2008). *Manual de ética pública*. Asunción: Programa Umbral-USAID.

Petermann, F. (1999). *Psicología de la Confianza*. Madrid: Herder Editorial.

Putnam, R. (2002). *Solo en la Bolera*. Barcelona: Galaxia Gutenberg y Círculo de Lectores.

Sandoval, M. La confianza de los jóvenes chilenos y su relación con la cohesión social. *Última Década*, 34, Junio, 139-165.

Vives, M. (2015). *Confianza: propuesta de un modelo teórico sobre su génesis y consolidación*. Bogotá: Universidad de la Salle.

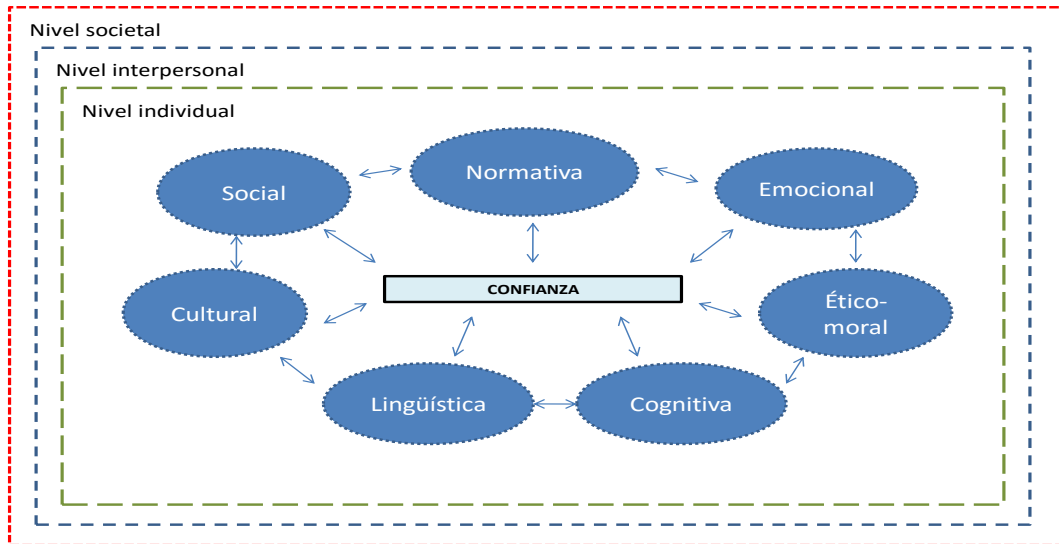
Yáñez, R., Osorio, J y Ibarretxe, I. (2008). Conceptualización metafórica de la confianza interpersonal. *Universitas Psychologica*, 7(1), Enero-abril, 43-55.

Yáñez, R., Ahumada, L, y Cova, F. (2006). Confianza y desconfianza: dos factores necesarios para el desarrollo de la confianza social. *Universitas Psychologica*, 5(1), Enero-abril, 9-20.

Notas:

- I. Artículo reflexivo derivado de la investigación en curso: Percepciones sobre la confianza en los procesos evaluativos en Universidades Colombianas. Facultad de Ciencias de la Educación. Universidad la Gran Colombia.
- II. Se entiende por expectativa a la esperanza de que cierta situación se dará como se desea o que una persona o un colectivo de personas se comportará de acuerdo a lo que uno espera de ellos.

La confianza como actitud



Gráfica 1. La confianza como actitud.

Fuente: Vives, M. (2015, p.86)