

## Introducción

Abordar el tema de la confianza en toda su amplitud es muy ambicioso, pues abarca básicamente todos los ámbitos del ser humano y de sus relaciones con su medio ambiente. Por esta razón en el presente artículo nos limitaremos a presentar una reflexión sobre los efectos más relevantes y directos de la confianza y desconfianza, como fenómenos psicológicos que facilitan o dificultan el desarrollo del potencial humano.

### ¿Qué es la confianza?

La confianza es un término difícil de definir, ya que, es una vivencia que se siente y no se piensa, es algo parecido al amor, es una experiencia que se da libremente. Jack Gibb (1978), es uno de los autores que más ha trabajado este tema y en su libro "TRUST" dice lo siguiente: *"La confianza implica un sentimiento instintivo, una creencia incuestionable en algo o alguien, es libremente otorgada, es muy similar al amor y su presencia o ausencia puede producir grandes diferencias en nuestras vidas"*.

No nos cabe la menor duda de que la confianza es un sentimiento básico ineludible, mediante el cual basamos gran parte de nuestras relaciones interpersonales más significativas (familiares, amistosas, laborales, etc.). Es un rasgo natural del mundo, parte integral de los límites dentro de los cuales vivimos nuestras vidas cotidianas.

Desde que nacemos y a lo largo de nuestro desarrollo sentir confianza es una cuestión básica, tanto en lo personal como lo social. Se podría suponer que la confianza y la desconfianza son sentimientos muy elementales en el desarrollo del ser humano, tanto en el plano individual como colectivo y su presencia condiciona el abrirse o cerrarse a la experiencia de una vida plena.

A continuación trataremos de fundamentar más este supuesto básico sobre la confianza y su polo opuesto, la desconfianza.

### Confianza y Crecimiento Personal

El hombre desde que se gesta inicia un proceso de llegar a ser alguien, proceso que en este mundo termina con la muerte. Durante el transcurso de su vida se mueve y desarrolla un comportamiento humano primordialmente orientado a enfrentar los problemas básicos de supervivencia, seguridad, mantención de unidad y desarrollo de una vida con sentido. A medida que va creciendo como persona, gradualmente se va dando cuenta de que existe en relación a un mundo externo, y en especial, en relación a otros seres humanos con las cuales debe interactuar para enfrentar la mayoría de sus problemas de supervivencia y existencia significativa.

En este proceso de interacción social el hombre va aprendiendo a dar significado a la vida, lo que pueden facilitar o dificultar la búsqueda de solución a sus problemas básicos existenciales. A través de la interacción social con personas que le son significativas va

descubriendo el yo, el tú y el nosotros, y va aprendiendo a discriminar la realidad humana. Toma conciencia de la unicidad, de la diversidad y de lo común.

El hombre comienza su labor cognoscitiva tomando conciencia de su mundo interno experiencial, de sus vivencias. También percibe el mundo externo de acuerdo con su realidad personal y subjetiva (de sus carencias o necesidades, deseos, aspiraciones, valores, sentimientos, etc.), es decir, con un enfoque de "adentro-hacia-afuera". Esta es una realidad de la que no puede escapar. Ya Descartes y San Agustín fueron conscientes de ello. El *cogito*, el sentido de *dubito*, son afirmaciones de la tesis que sostiene que antes de poder alcanzar cualquier conocimiento seguro, tenemos que centrarnos en nuestra experiencia del conocer y que el mundo externo forma parte de esta experiencia interna. Para poder discriminar la realidad subjetiva se hace necesario confiar en nuestra sabiduría orgánica, sin embargo, esta confianza básica en nosotros mismos se va perdiendo en la medida que las relaciones con otros seres humanos son percibidas como amenazantes.

La pérdida de confianza en la reacción total del propio organismo y no sólo en la propia mente, va restando potencial necesario para adaptarse creativamente al medio ambiente, para aprender a través de la experiencia y desarrollar una existencia con sentido, es decir, de llegar a tomar conciencia plena de sí mismo, que le va a permitir diferenciarse del mundo externo y llegar a ser persona.

En el proceso de convertirse en persona o de ir descubriendo cómo ser persona, la confianza juega un rol fundamental, ya sea como facilitadora del proceso o como producto del mismo.

Gibb y Rogers plantean esta importancia, casi en los mismos términos: "*ser persona es una relación que se hace posible en base a la confianza. Yo te invito a acompañarme en el proceso de descubrir quién soy, y tú me invitas también*" (Gibb, 1970).

*"La naturaleza del ser humano es constructiva y digna de confianza cuando funciona libremente"*. (Rogers, 1972).

*"La persona que vive el proceso de una vida plena experimenta mayor confianza en su organismo como medio para alcanzar la conducta más satisfactoria en cada situación existencial"*. (Rogers, 1971).

Algunos puntos que nos parecen más relevantes de la descripción que Gibb hace de una persona con confianza son los siguientes:

1. Soy el que soy: estoy siempre descubriendo el que soy, que es infinito y te permito hacerlo a ti también.
2. Las personas que sienten que son únicos y lo viven así, pueden facilitar a que otros seres también lo sean. Respetar y valorar lo que otros hacen y lo que son en sus relaciones, permite a los otros vivir su singularidad.
3. Tomo entera responsabilidad por mis sentimientos, opiniones y percepciones.
4. Soy lo que parezco ser: reflejo lo que soy, sin distorsión, sin máscaras. No manipulo lo que soy al estar con otros. La energía que se gasta en las máscaras no es tan útil, hace muy difícil las relaciones interpersonales y vuelven las defensas neuróticas.

5. Tengo motivaciones claras y visibles.
6. Confiar en ser persona, es actuar en esta libertad. Es paradójico que mientras se actúa con más libertad liberado del rol, éste se desempeña mucho mejor. El desempeño de roles ocurre mucho más fácil cuando las personas no están asustadas o defensivas.
7. Me libero de mi rol percibido. Es decir, me libero de las etiquetas que me puedan poner. Cuando clasifico a la gente como enfermo neurótico, etc. empiezo a convertirlos en despersonalizados.
8. Me centro en las relaciones, me abro a ellas y me centro en esto que nos hace crecer a ambos. Esto significa reconocer que los seres humanos somos interdependientes, lo cual nos atrae y nos asusta. Nos da miedo el riesgo de estar cerca de otro, más allá de lo cómodo y seguro, más allá de las zonas de bajo riesgo.
9. Descubro, antes que defenderme. Significa darme cuenta que en realidad mis máscaras no me sirven tanto ni me hacen invulnerable.
10. Soy espontáneo y natural, no tengo un plan o estrategia. Me despersonalizo y creo distancia cuando planeo estrategias de acercamiento, cuando programo mi mensaje para influenciarte, y cuando trato de anticipar qué hacemos cuando nos encontremos.
11. Muestro mis sentimientos; los sentimientos están en nosotros y mostrarlos es positivo, negarlos es despersonalizar.
12. Soy concreto y específico; hablar acerca de cosas teóricas y generales o abstractas es seguro. Cuando hablo de situaciones concretas o sobre mis sentimientos me comprometo mucho más. La gente se pierde en las generalidades abstractas o en los principios teóricos.
13. Soy capaz de mostrar mi humanidad y vulnerabilidad. No trato de esconder mis debilidades, mis zonas oscuras, me muestro con todo lo que soy.
14. La intimidad y la confianza se reducen cuando trato de mostrar deliberadamente lo mejor de mí, buscando protegerte de mi realidad o racionando mis expresiones para que te sientas bien. No hay confianza cuando uso mi humanidad para conquistarte o cuando trato de programar nuestra intimidad.
15. No puedo evitar incorporar mis miedos en nuestra relación. Todos tenemos miedo y se pierde mucha energía si trato de negarlo. Revelar nuestros miedos nos hace ser más humanos y hace que los otros confíen más en uno.
16. Disfruto la cercanía física, psicológica y espiritual. Es imposible ser persona sin disfrutar realmente el proceso de ser cuerpo, tocarse corporal y espiritualmente es ser persona que confía en lo que es.

En este proceso de llegar a ser persona, Rogers plantea a la confianza como un producto de ser persona:

Cuando un cliente se abre hacia su experiencia, descubre que su propio organismo es digno de confianza y siente menos temor hacia sus propias reacciones emocionales (Rogers, 1972).

Paulatinamente aumenta la confianza y aun el afecto que despiertan la variedad de sentimientos y tendencias que en él existen. (Rogers, 1972).

“Una persona más abierta a todos los elementos de su experiencia orgánica, que desarrolla confianza en su propio organismo como instrumento de vida sensible, acepta pautas internas de evaluación, aprende a vivir en su vida como quien participa de un proceso dinámico y fluyente, donde el transcurso de la experiencia continuamente le permite descubrir nuevos aspectos de sí mismo. Estos son algunos de los elementos implícitos en el proceso de llegar a ser persona” (Rogers, 1972).

“Así durante este crecimiento... el cliente valoriza el proceso que él es y confía en sí mismo cada vez más. Observando a mis clientes he llegado a comprender mejor a las personas creativas... Entre mis clientes he conocido a muchas personas sencillas que se convirtieron en individuos creativos en su propio ámbito, esto sucedió cuando desarrollaron mayor confianza en los procesos que ocurrían en su interior y tuvieron el coraje de experimentar sus propios sentimientos, vivir según sus valores internos y expresarse de maneras personales”. (Rogers, 1972).

En este sentido a medida que pueden abrirse más a todas sus experiencias descubren que pueden confiar en sus reacciones (Rogers, 1979).

Rogers al igual que Gibb, afirma que *“... soy persona unificada o integrada y, por consiguiente, puedo ser tal como soy en lo profundo de mi mismo, es cuando puedo inspirar confianza a los demás”* (Rogers, 1972).

## La Confianza y la Desconfianza

La confianza reduce la complejidad social, es decir, simplifica la vida por medio de la aceptación del riesgo. Cualquier persona que rechace otorgar confianza, trae a la mano dicha complejidad colocándola sobre sus espaldas. Confiar o desconfiar modula nuestras expectativas sobre distintos aspectos de la vida: confiar en un “buen negocio” o en efectuar una determinada compra; confiar en los amigos, etc. A menudo la conciencia de la desconfianza se pierde, convirtiéndose en una perspectiva habitual de la vida, en una rutina.

Esta actitud es un peso que ponemos sobre nuestras espaldas. Somos víctimas de nuestra perspectiva. Situarse en ella implica un gasto elevado de energía.

Por el contrario, un clima de confianza facilita el intercambio y disminuye las defensas; evita el dogmatismo, facilita el desarrollo personal y el respeto interpersonal.

Las personas poseen disposiciones aprendidas para preferir resolver problemas a través de la confianza o la desconfianza. Uno confía si supone que esta conducta concuerda

significativamente con nuestro propio patrón de vida; uno desconfía si cuenta con que este no será el caso (Luhmann, 1996)<sup>1</sup>.

Algunos efectos de una interacción realizada con desconfianza:

- Cierra las posibilidades de una comunicación y genera incertidumbre.
- Agrega ruido, pues lleva a mal interpretar el mensaje del otro.

Aquel que oscila de la confianza a la desconfianza cambia sus expectativas, lo que se refleja conductualmente en una actitud desconfiada. Una vez que se aprende a desconfiar, ésta se refuerza a sí misma. Un buen ejemplo es la famosa "Profecía Autocumplida" que funciona como sistema de retroalimentación positiva.

Algunos efectos de una interacción realizada con confianza:

- Libera la creatividad de las personas y reduce las actitudes defensivas en la interacción personal.
- Posibilita abrirse y revelarse a sí mismo y ante otros.
- Reduce la complejidad, haciéndonos sentir menos vulnerables.

## La Confianza y el Dominio de Competencias

El dominio de nuestras competencias, de nuestra capacidad de actuar con eficacia, es uno de los grandes generadores de confianza y un factor que producirá variaciones en ella. Cada vez que una persona muestre incompetencia en un determinado dominio de acción estará incidiendo en el grado de confianza que los demás tengan sobre ella en ese particular dominio.

El dominio de competencia nos lleva a mirar la manera como el actor, sea éste una persona o una organización, ejecuta sus acciones y la eficacia que exhibe al ejecutarlas. El nivel de competencia que manifieste será uno de los factores que determinará el nivel de confianza o desconfianza que ese actor despierte (Echeverría, 2000<sup>2</sup>).

---

<sup>1</sup> Luhmann, N. (1996) *Confianza*. Anthropos: Barcelona.

<sup>2</sup> Echeverría, R. (2000) *La Empresa Emergente, la Confianza y los Desafíos de la Transformación*. Granica: Buenos Aires.