

## CONFLICTO Y CONFIANZA

Originalmente, darse la mano demostraba que no se escondía un puñal y beber en la misma copa, más que señal de intimidad, indicaba que no había veneno en la bebida. Estas muestras de “confianza” estaban relacionadas al conflicto en el cual, la primera víctima es la verdad cuya falta, a su vez, puede ser creadora de conflicto. La falta de verdad reduce o arruina la confianza indispensable para evitar, superar o resolver el conflicto.

La relación conflicto y confianza es esencial. En general, el concepto de confianza dice relación con la firme creencia en la confiabilidad de otra persona, seguridad en la mente sobre la verdad de algo determinado o sobre la realidad de un hecho. La existencia o no de confianza es el motivador principal de actitudes y decisiones en todos los ámbitos: personales, sociales, funcionales, institucionales, económicos y especialmente políticos.

Son múltiples las fuentes de la desconfianza. Los factores que la motivan se integran en procesos dinámicos donde se funden experiencias del pasado, expectativas futuras y percepciones prevalecientes, determinando el nivel de confianza existente en una situación específica. Entre naciones e individuos, la interacción es, por lo general, un intento por crear relaciones de confianza que son menos onerosas y más productivas de las de conflicto, intimidación u opresión.

Por ello, no sorprende que en las relaciones humanas, la confianza sea constantemente solicitada. Sin embargo, como lo sabe cualquier cliente de banco, la confianza no se reclama sino se gana.

La confianza es producto de la credibilidad y la previsibilidad, elementos que requieren de la repetición de conductas consecuentes por el tiempo que sea necesario para cambiar las percepciones de las que, a su vez, dependen las actitudes y eventualmente las actuaciones.

En materia de credibilidad, interesan dos elementos principales. Un aspecto subjetivo se refiere a la manera de percibir. Otro, objetivo, concierne hechos comprobables o verificables que dan confirmación o desmienten la percepción del observador. La convergencia de los elementos objetivos y subjetivos influye directamente en la confianza.

La percepción se encuentra fuertemente condicionada, entre otras cosas, por experiencias personales e históricas. Esto hace parte de la identidad

individual y nacional pero tiene tal significación y peso que es muy difícil cambiar percepciones que pueden llegar a convertirse en estereotipos.

Cualquier pretensión de fomentar la confianza debe basarse en el derecho e inscribirse en el contexto de "políticas" propiciadoras de confianza: respeto a los demás, no uso de la fuerza, buena voluntad, etc. Sin base y contexto, cualquier pretensión de crear o promover confianza sería efímera, irrelevante o engañosa.

La inexistencia de confianza favorecerá las percepciones hostiles que a su vez habrán de minar la confianza y reiniciar este círculo vicioso en un permanente proceso de retroalimentación que, como la historia lo muestra, acaba tarde o temprano en nuevos conflictos y agresiones. Contribuir al inicio de un círculo de signo contrario es la tarea del fomento de la confianza. Esta no es ni puede ser sino resultado de decisiones concretas, políticas consecuentes y experiencias favorables a todos; lo que requiere una demostrable voluntad.

Fomento de la confianza vendría a ser el estímulo a que determinado hecho, situación o manifestación sean percibidos en sus exactas características y se les atribuya la certeza que deben efectivamente suscitar; y también estimular la creencia en la confiabilidad de un actor.

La confianza no es un desiderátum abstracto, sino el resultado de cursos de acción y elementos concretos que decisiones políticas específicas. Al mismo tiempo, exige una comprobable voluntad de no perseguir objetivos, políticos o de otra naturaleza a cualquier precio. La promoción de la confianza puede ser casi irrelevante si los objetivos son percibidos como contradictorios e incompatibles y que alcanzarlos justificaría el conflicto. Es lo que se denomina un juego de suma cero en el que cualquier ganancia es percibida como una pérdida equivalente para el contrario y viceversa. En estos casos, las medidas de fomento de la confianza tienen un valor periférico

El fomento de la confianza procura una interpretación de los hechos que reduzca el nivel de incertidumbre y aumente las posibilidades de predicción confiable de las intenciones del interlocutor. Esto supone una correlación adecuada entre el enunciado de políticas y la preparación y ejecución de actividades concretas.

Se requiere una apropiada concordancia entre los comportamientos generales y específicos de un determinado actor. Las declaraciones de intención, promesas y ofrecimientos tienen valor en cuanto estuvieran precedidas y seguidas de comportamientos consecuentes.