

## CONFIANZA, JUSTICIA Y CAMBIO SOCIAL

## CONFIDENCE, JUSTICE AND SOCIAL CHANGE

José Miguel Fernández Dols\*  
Universidad Autónoma de Madrid

### 1. DESCONFIANZA

En nuestra vida cotidiana, nos enfrentamos constantemente a otros individuos que, de una forma u otra, compiten por cosas que consideramos nuestras y no queremos compartir. La manzana de la discordia puede ser determinada cuota de poder, determinados recursos, o simplemente, un determinado lugar bajo el sol. En general, todos pensamos, con mayor o menor motivo, que el objeto disputado nos pertenece en justicia, pero el grado de indignación moral que nos produce la conducta del otro no guarda necesaria relación con el grado en que nuestra indignación esté fundada o no. Es más: es probable que la interpretación de ambas partes sobre la situación sea incorrecta. La maquinaria psicológica más íntima de los seres humanos favorece una visión del mundo en la que, de una forma u otra, casi siempre tenemos razón y somos sospechosamente mejores que los demás. Ese proceso se acentúa cuanto más poder

tenga el individuo. David Kipnis, en los años 70 (Kipnis, 1976) y Susan Fiske (por ejemplo, Goodwin, Operario y Fiske, 1998), en la actualidad, han mostrado, mediante diversos estudios, que las personas con poder tienden a estereotipar a sus subordinados, a ignorar sus méritos y a preferir personas más sumisas que competentes en aquellos casos en los que sospechan que su autoridad puede ser puesta en duda.

En resumen, la competición, la necesidad de control y nuestra percepción sesgada del mundo hacen que la búsqueda de personas dignas de confianza sea más difícil de lo que parece a primera vista. Sin embargo, tener un medio social confiable es imprescindible para sobrevivir, así que los seres humanos tratan de "construir" confianza en cualquier sociedad. Para tal "construcción" cuentan con dos grandes tipos de recursos: recursos destinados a evitar la soledad y recursos destinados a evitar la incertidumbre. Para lo primero,

\* Dirección del autor: Facultad de Psicología. Universidad Autónoma de Madrid. 28049 Madrid, España.  
E-mail: jose.dols@uam.es

los seres humanos hemos "inventado" el amor. Para lo segundo las normas.

Cuando se habla de amor, uno piensa inmediatamente en el romance y la pasión. Sin embargo, el concepto de amor cubre una vasta parcela que abarca los sentimientos de una madre por su hijo pero también las tendencias espontáneas a ayudar a los demás. El amor, en términos muy amplios, es sencillamente aceptación del otro. Aceptar al otro tiene varias consecuencias muy importantes: en primer lugar, considerar al otro como parte de nosotros mismos (identificación); en segundo lugar, considerar que sus intereses son nuestros intereses (congruencia); en tercer lugar, valorar positivamente dichos intereses (respeto).

Cuando se habla de normas, uno piensa inmediatamente en las leyes. Es cierto que las leyes son normas extraordinariamente importantes pero, como psicólogo social, no me interesan exclusivamente las normas formales, las normas escritas o las leyes, sino sobre todo, las normas que nos permiten, en la vida cotidiana, predecir el comportamiento de los demás y actuar en consecuencia. El cumplimiento o incumplimiento de esas normas tiene varias consecuencias importantes: en primer lugar son útiles para establecer los costos y beneficios de una determinada acción; en segundo lugar nos dan pistas sobre los valores morales que rigen una sociedad y qué cuestiones van a provocar las reacciones emocionales más intensas.

La enumeración que acabo de hacerles, a propósito del amor y las normas, exige algunas definiciones más precisas. Provistos de esas definiciones vamos ya a contar con un modelo de confianza que luego vamos a intentar aplicar a la realidad de la sociedad iberoamericana.

## **2. ACEPTACION DEL OTRO**

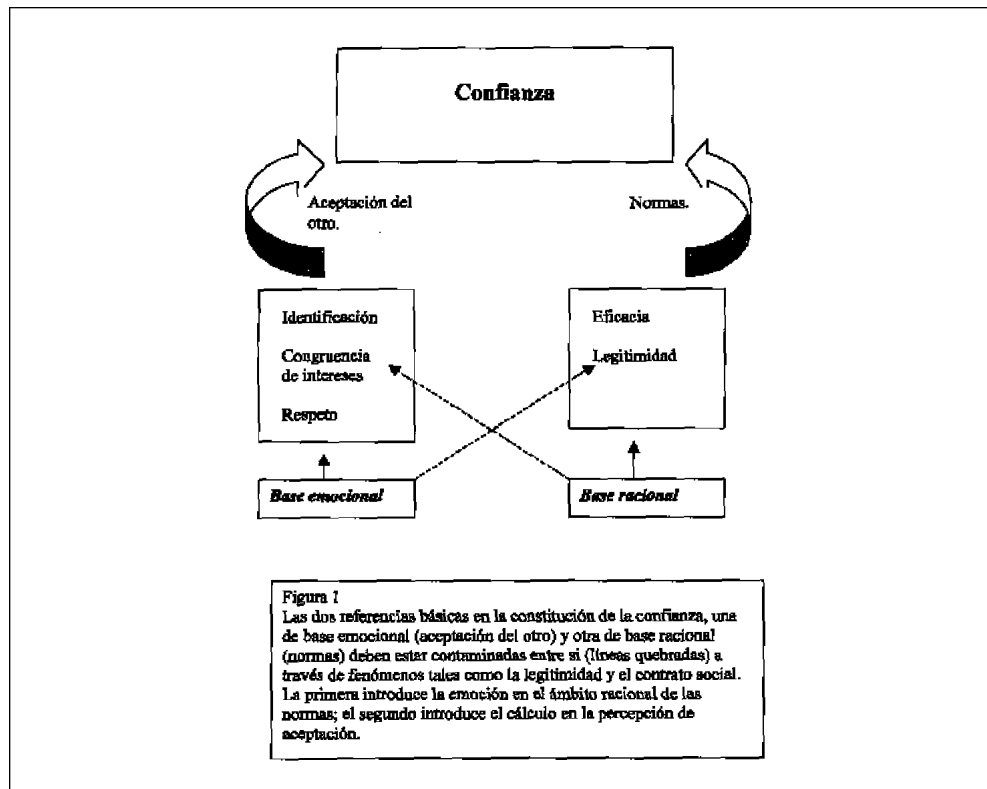
Volvamos de nuevo a nuestra definición del amor como aceptación. Decíamos que el concepto de aceptación gira en torno a tres puntos de referencia: identificación, congruencia de intereses y respeto. El primero, la identificación, alude a una de las cuestiones más complejas e importantes de las relaciones entre grupos en una sociedad. La Psicología Social ha explorado, durante los últimos veinte años (Tajfel, 1978), las claves del conflicto para encontrar qué parte de la identidad de los seres humanos es social, es decir, se define a partir de su pertenencia a determinados grupos. Un problema de esta forma de identidad es que tiene una característica perversa: nuestra comodidad psicológica depende en gran medida de que sintamos que pertenecemos a grupos que nos permiten compararnos ventajosamente con otros grupos sociales. En este sentido, buscamos dimensiones de comparación con los demás que nos sean ventajosas, marcando una máxima diferenciación entre "nosotros" y "ellos" (por ejemplo, hombres y mujeres, propietarios y campesinos, blancos y mestizos, y un larguísimo etc.). Ni que decir tiene que la identidad reduce la desconfianza con respecto a los miembros del grupo con el que nos identificamos, pero la exacerba con respecto a los grupos de los que no nos sentimos miembros, al extremo de justificar el prejuicio, la discriminación o la violencia abierta entre grupos.

La congruencia de intereses posee una mecánica menos sutil y más fácilmente comprensible. Aceptamos al otro más fácilmente en la medida en que sus intereses y los nuestros coinciden. "Intereses" es una palabra ambigua que exige

clarificación. Puede, de hecho, desglosarse en dos cuestiones extraordinariamente importantes. Por "interés" se puede entender "valor". Un valor es un criterio sobre lo que es bueno o mal, de modo que congruencia de "intereses" quiere decir, en este contexto, acuerdo con respecto a lo que es moralmente aceptable o reprochable. Pero "interés" puede también entenderse como "necesidad" o "aspiración"; se entiende, en este caso, que hay coincidencia de intereses con otros, especialmente con otros grupos, cuando dichas personas o grupos no compiten por los mismos recursos; esta ausencia de competición puede deberse a distintas causas (coordinación, subordinación de un grupo al otro, etc.).

El respeto es el tercer elemento que necesitamos para entender cuales son los ingredientes que constituyen la aceptación del otro. Respeto y justicia no son sinónimos, el respeto es un ingrediente previo al concepto de justicia. La justicia, al menos en su acepción clásica, alude a una correcta distribución de bienes ("correcta" de acuerdo con un principio intuitivo de justicia). El respeto alude a algo previo, elemental, que consiste en el reconocimiento del otro como persona. La falta más absoluta de respeto consiste en considerar al otro como una cosa; sin embargo, hay grados intermedios de falta de respeto, que se suelen agrupar bajo el término "humillación". Una sociedad en la que existe respeto

Figura 1  
Confianza



entre sus miembros es, siguiendo la terminología del filósofo Margalit (1998), una sociedad decente, un término que nos permite diferenciar entre sociedades justas y sociedades decentes, o programas políticos justos y programas políticos decentes. Es importante tener en mente que una sociedad puede ser justa y, sin embargo, no ser decente (por ejemplo, prestando servicios sociales con una burocracia humillante para sus usuarios). Incluso, en términos teóricos, podemos imaginar una sociedad que es decente y sin embargo no es justa (por ejemplo, un orden social en la que se respeta a los desposeídos por ser humildes). El respeto se manifiesta en las relaciones cotidianas y su presencia o ausencia tienen efectos indelebles, probablemente tan importantes como que la presencia o ausencia de justicia.

### **3. NORMAS**

Hemos, pues, analizado los tres componentes de uno de los ingredientes fundamentales de la confianza. La confianza basada en este concepto amplio de amor a los demás (identificación, congruencia de intereses y respeto) es, digamos, la parte más positiva de la confianza. Sin embargo, como cualquier matrimonio bien o mal avenido sabe, para confiar en otra persona no basta con aceptarla y sentirnos atraídos por ella. Una buena convivencia exige, tarde o temprano, ciertas normas. Las normas nos permiten hacer al otro más predecible y, por tanto, más confiable. Ahora bien, las normas que hacen a los demás más confiables no son las más disuasorias. Los componentes fundamentales de las normas que favorecen la confianza son dos: legitimidad y eficacia (Oceja y Fernández-Dols, 1998).

Una norma es legítima cuando existe un consenso respecto a su carácter moral. Es decir, cuando el grupo al que se le impone la norma piensa que “en el fondo” —le guste o no sus consecuencias— que ésta es básicamente correcta, o al menos no moralmente incorrecta. Una norma es eficaz cuando satisface las funciones para la que se ha diseñado, reforzando las relaciones sociales que regula; para ello debe, ante todo, ser cumplida por la mayor parte de los miembros del grupo al que afecta. Una “buena” norma no sólo es legítima sino también cumplida por la mayor parte de las personas a las que está dirigida. Si una norma es legítima, pero no es cumplida, los efectos de su incumplimiento son notablemente perversos (Fernández Dols, 1993). Una norma puede ser legítima y sin embargo ineficaz, o ilegítima pero eficaz. Uno de los grandes problemas que se plantean en una sociedad es lograr un equilibrio que permita la existencia de normas legítimas pero también eficaces.

### **4. CONFIANZA**

A partir de lo que hemos comentado, podemos entender un poco mejor como funciona la confianza.

La confianza tiene una doble cimentación en una sociedad; por una parte tiene una base racional y por la otra afectiva (vid. Levi y Stoker, 2000). Con respecto a la base racional, estamos constantemente utilizando nuestra experiencia personal para realizar un cálculo de costos y beneficios y decidir hasta qué punto estamos dispuestos a confiar en otras personas para que cuiden de nuestros bienes o los compartan con nosotros. La existencia de normas facilita

enormemente el cálculo de costos y beneficios, ya que permite al ciudadano predecir el comportamiento de los demás y asegurar determinados resultados. Ahora bien, las normas facilitarán dicho cálculo en la medida en que son cumplidas por la mayoría de las personas. Este cumplimiento generalizado se apoya, a su vez, en elementos racionales como, por ejemplo, la disuasión ejercida por determinadas sanciones, y en elementos emocionales y afectivos como, por ejemplo, el convencimiento de que la norma es legítima y debe respetarse. De este modo, en realidad, cuando se hace referencia a las normas, se puede observar que la dimensión racional está contaminada por la dimensión emocional o efectiva. Paradójicamente, esta "contaminación" es la que permite el desarrollo de una confianza robusta.

En cuanto a la base emocional o afectiva, además del componente de legitimidad relacionado con los factores normativos, se incluyen todos los factores citados anteriormente bajo el epígrafe de la aceptación del otro: identidad compartida, comunidad de intereses y respeto. Sin embargo, esos factores, por sí solos, tampoco constituyen una garantía de confianza en una sociedad. Si los factores normativos de confianza están, como hemos dicho, "contaminados" de afectividad, los factores afectivos que constituyen la confianza tienen que "contaminarse" de racionalidad mediante lo que los expertos han dado en llamar un "contrato psicológico".

El contrato psicológico (vid. Kramer, 1999) es una versión concreta y contemporánea de lo que los filósofos han llamado el "contrato social". Cuando uno entra a trabajar en una empresa no sólo firma un contrato laboral. Implícitamente está fir-

mando un contrato psicológico, según el cual uno espera, en términos informales: (a) ser considerado básicamente igual a los demás, lo que implica una identidad compartida, un "nosotros", que nos da derecho a que seamos tratados según ciertos principios de justicia distributiva; (b) ser dirigido de una forma consistente, íntegra y abierta; y (c) sobre todo ser tratado con respeto. Si estas "cláusulas" no se cumplen, con independencia de que se cumplan las del contrato formal, nos sentimos, por una parte, exhaustos y desmoralizados y, por la otra, cínicos.

Podríamos decir que, en términos macro-políticos, el ciudadano también firma un contrato psicológico con las instituciones; en ese contrato también espera: (a) ser básicamente igual a los demás, lo que supone una identidad compartida y un mínimo garantizado de recursos; (b) que se le diga la verdad, lo que supone que las instituciones son y parecen consistentes, íntegras y abiertas; y (c) que sea tratado con respeto, lo que supone no sentir miedo hacia nuestros propios dirigentes o las instituciones que administran.

Una sociedad puede tener problemas con "su" contrato, por distintas razones y de distintos modos. Un cierto nivel de desconfianza es posiblemente endémico a las democracias. En unos casos favorece la participación política y en otros genera abstencionismo o alineación. Sin embargo, en regímenes políticos con poca tradición democrática, el contrato psicológico puede, sencillamente, no existir o ser violado de todas las formas imaginables o convenientes para el régimen. En tales casos, la ausencia de contrato psicológico supone un fuerte sentimiento de injusticia que puede traducirse, en determinados programas políticos, en una retórica de la injusticia. La

retórica de la injusticia es un excelente predictor de violencia (Miller, 2001).

## 5. HACIA UNA INGENIERIA DE LA CONFIANZA

Sería frívolo por mi parte, después de hablar sobre la confianza, pasar a dar recetas precisas sobre como aumentar o restaurar la confianza en determinadas sociedades de Iberoamérica. Sin embargo, sería igualmente irresponsable que no proporcionar, al menos, algunas pistas sobre cómo, desde mi punto de vista, debería abordarse esta cuestión.

A este respecto, las malas noticias son que la confianza es, probablemente, un bien frágil, de crecimiento lento. Las buenas noticias son que existe la esperanza de que una acción decidida puede, al menos, disminuir la desconfianza, facilitando el difícil desarrollo de un clima de confianza. Voy a dar, por tanto, algunas opiniones acerca de los puntos centrales sobre los que debería descansar una ingeniería de la confianza.

¿En qué consistiría una "ingeniería de la confianza"? (cf. Putnam, 2000). Voy a tratar de articular la cuestión en torno a dos grandes ejes: uno en torno a las normas y otro en torno a las emociones. Estas sugerencias, llevadas a la práctica, no siempre serán efectivas sin un cuidadoso análisis psicosocial del contexto en el que pretenden aplicarse.

### 5.1. En torno a las normas:

En relación con las normas, es preciso prestar especial atención tanto a los sujetos como a los objetos. Con respecto a

los sujetos (ver A y B), se debe cuidar la formación, extracción y condiciones de vida de aquellos encargados de hacer cumplir las normas. En términos políticos, el problema puede resumirse en el dilema de la delegación: como garantizar funcionarios ideológicamente leales pero profesionalmente eficientes o funcionarios profesionalmente eficientes pero respetuosos con las directrices de sus jefes políticos. El cuidado de la formación y condiciones de vida de los encargados de hacer cumplir las normas nos lleva a un problema bien conocido en Ciencia Política, pero no suficientemente abordado en Psicología, el del diseño de las instituciones.

En cuanto al objeto (ver C), se debe atender y cuidar los componentes normativos ya mencionados: su legitimidad y eficacia.

- A) Las condiciones de vida de los encargados de hacer cumplir las normas exige *el fortalecimiento del concepto de prestigio profesional*, que guarda una íntima relación con el concepto de respeto, ya que el prestigio debe suponer unas condiciones de vida dignas. Tal fortalecimiento debe ir acompañado de otras medidas de control basadas en la disuasión, quizás más obvias pero *menos* efectivas.
- B) Debe *mejorarse la calidad y el diseño de la formación* de los funcionarios públicos, tomándose decisiones claves sobre su entrenamiento: ¿debe ser especializado o polivalente?, ¿cómo conciliar el fomento del prestigio profesional y el espíritu de servicio al ciudadano?

C) Es preciso *diseñar normas que sean eficaces*, es decir, que cumplan las condiciones mínimas para que pueda materialmente exigir y controlar su cumplimiento. Como ya se ha comentado, el establecimiento de una norma "ideal" pero ineficaz puede significar el comienzo una pesadilla social.

## 5.2. En torno a la aceptación de los demás:

A) Es preciso *confeccionar lugares de encuentro*, enclaves en los que las personas de distinto origen social compartan formas de categorización, generando nuevas identidades. A mayor número de enclaves mayor posibilidad de generar una sociedad cohesiva con una robusta confianza horizontal (entre ciudadanos). La creación de sistemas de aprendizaje de servicio social o el fomento de formas de participación en la comunidad son, desde este punto de vista, formas de generar un mayor conocimiento cívico, un número mayor de fuentes de autoestima, una mayor responsabilidad y formas frescas de cooperación y liderazgo. En este sentido, quizás debería explorarse el potencial de ciertas formas autóctonas de tradición relacional en Iberoamérica, pero también nuevos enclaves en los que, probablemente, categorías como "la mujer iberoamericana" pueden tener un papel primordial.

B) Es preciso generar soluciones constructivas, basadas en el respeto, a la experiencia de injusticia. Tales soluciones deben *ofrecer alternativas simbólicas al deseo de*

*venganza o el retraimiento*. Deben generarse sistemas de compensación que busquen la restitución, en términos materiales y expresivos. Iniciativas que permitan la reconciliación a través de medidas de discriminación positiva, no necesariamente financiadas desde el sector público, y actos de desagravio a las víctimas de situaciones crónicas de injusticia. La venganza es, curiosamente, un fenómeno casi exclusivamente psicológico que restaura la autoestima y busca "educar" al ofensor; es preciso crear cauces para elevar la autoestima de la víctima y educar al ofensor sin caer en la espiral de la represalia y el miedo.

C) *Es preciso sustituir una cultura del honor por una cultura de la eficiencia*. Dejar atrás la idea de que la dignidad del individuo radica en su origen social y la capacidad para defender su estatus mediante la violencia. El nuevo mensaje es que la dignidad del individuo radica en la eficiencia, el espíritu de logro y una actitud coherente con sus valores que, coincida o no con los de los demás, pueda permitirle cooperar en pos de una sociedad mejor. Es preciso inculcar la idea de que la eficiencia y la coherencia son económica y políticamente rentables.

D) Es preciso cultivar el respeto mutuo y los gérmenes de la confianza mediante una *cultura de la mediación*. En un conflicto, la búsqueda, a cualquier precio, del éxito puede llevarnos a posturas y soluciones que no son decentes. Una solución indecente es una solución que no respe-

ta la dignidad del otro, que humilla al otro. El mediador es un profesional de la decencia. Está ahí para lograr que la justicia tenga en cuenta la dignidad, el respeto que las personas deben seguir manteniéndose con independencia de las circunstancias del conflicto. La primera víctima de una lucha entre dos grupos, con sus estrategias de máxima diferenciación, es el respeto al otro; la segunda víctima el autorespeto. El mediador debe buscar soluciones justas que reconozcan la dignidad e intereses de ambas partes.

## **6. CONCLUSION**

El presente trabajo trata de transmitir la idea de que la salud cívica de una sociedad exige cultivar la confianza horizontal (entre ciudadanos) o vertical (respecto a las instituciones) *o al menos*

*mantener los niveles de desconfianza dentro de sus límites saludables.*

La lucha contra la desconfianza exige trabajar en, al menos, dos planos: el plano normativo y el plano afectivo. El primero gira, para el psicólogo social, en torno al problema de la eficiencia y legitimidad de las normas y de los encargados de hacerlas cumplir. El segundo en torno al mantenimiento de un contrato psicológico que garantice los valores de igualdad, veracidad y respeto.

Es urgente que los psicólogos traten de desarrollar estrategias de intervención que superen planteamientos teóricos revanchistas o reaccionarios, centrándose en formas de intervención originales y propias, capaces de promover una ingeniería de la confianza, como una condición previa al desarrollo de una sociedad justa.



## REFERENCIAS

- Fernández-Dols, J.M. (1993). Norma perversa: Hipótesis teóricas. *Psicothema*, 5 suplemento, 91-101.
- Goodwin, S.A., Operario, D. y Fiske, S.T. (1998). Situational power and interpersonal dominance facilitate bias and inequality. *Journal of Social Issues*, 54, 677-698.
- Kipnis, D. (1976). *The powerholders*. Chicago: The University of Chicago Press.
- Kramer, R.M. (1999). Trust and distrust in organizations: Emerging perspectives, enduring questions. *Annual Review of Psychology*, 50, 569-598.
- Levi, M. y Stoker, L. (2000). Political trust and trustworthiness. *Annual Review of Political Science*, 3, 475-508.
- Margalit, A. (1998). *La sociedad decente*. Madrid: Paidós.
- Miller, D.T. (2001). Disrespect and the experience of injustice. *Annual Review of Psychology*, 52, 527-553.
- Oceja, L.V. y Fernández Dols, J.M. (1998). ¿Por qué obedecemos las leyes? Una exploración a los fundamentos valorativos del comportamiento humano. *Anuario de Psicología Jurídica*, 8, 193-205.
- Putnam, R.D. (2000). *Bowling alone: The collapse and revival of American community*. Nueva York: Simon and Schuster.
- Sherif, M. (1966). *Group conflict and cooperation: Their social psychology*. Londres: Routledge and Kegan Paul.
- Tajfel, H. (Ed.) (1978). *Differentiation between social groups: Studies in the social psychology of intergroup relations*. Londres: Academic.