



## COMENTARIO A LOS CONCEPTOS DE “CONFIANZA” Y “RESPECTO”

Hernán Briones Toledo

### RESUMEN:

*La comunicación eficiente va más allá de un formalismo que respete fórmulas gramaticales o fisiognómicas. Si sólo se atiende a ellas podrá haber eficacia, pero no eficiencia.*

*Para lograr la eficiencia se debe avanzar hacia el respeto de calidades éticas (morales), entre las cuales hemos optado por profundizar en el “respeto” y la “confianza”, que se sustentan a su vez en el quehacer psicológico y de consideración al otro.*

### ABSTRACT:

*REFLECTIONS ON THE CONCEPTS OF  
“CONFIDENCE” AND “RESPECT”*

*Efficient communication goes beyond the mere formality of respecting grammatical or physiognomic formulae, as this will only lead to efficacy rather than to efficiency.*

*Efficiency requires taking steps toward the respect of those ethical (moral) qualities that we have decided to study in depth, namely “respect” and “confidence”, both of which are based on psychological dynamics and consideration for others.*

“**C**onfianza”, “Respeto”. Se trata de dos términos gramaticalmente diferentes pero existencialmente análogos por lo cual debemos, especificar sus connotaciones para luego analizarlos en el contexto que nos interesa.

### CONFIANZA

Según el Dr. Rodolfo Oroz<sup>1</sup>, “confianza” es la “esperanza firme que se tiene de una persona o cosa” o la “familiaridad en el trato, llaneza”.

Para ampliar más la denotación del término vale la pena hacer notar que en latín, “confianza” es “fiducia”<sup>2</sup> “confidentia”, que significan “seguridad, fe, fidelidad, lealtad...”, pero involucrando siempre a dos personas.

Desde esta primera aproximación etimológica podemos vislumbrar diferentes acepciones del término en su aspecto legal, ético, psicológico e incluso religioso.



En el contexto legal, “confianza” es asimilable a “buena fe” o conciencia de haber adquirido el dominio de la cosa por medios legítimos, exentos de fraude y de otros vicios<sup>3</sup> de donde se colige que la “buena fe” es la “confianza” (seguridad en la lealtad de la otra parte).

La transgresión de “confianza” en este sentido nos lleva a captar el significado profundo de sus violaciones que generarán vicios tales como la traición, la apropiación ilegal, la posesión injusta, el fraude, la estafa, el engaño, etc.

<sup>1</sup> Oroz, Rodolfo, (1990): *Diccionario de la Lengua Castellana*, Universitaria, Santiago.

<sup>2</sup> De Miguel, Raimundo (1889): *Nuevo Diccionario Latino-Español Etimológico*, ed. Agustín Jubera, Madrid.

<sup>3</sup> *Código Civil Chileno*, Libro II, Título VII, Artículo 705.

No obstante, no es en este aspecto legal de la "confianza" o buena fe en el que pretendemos profundizar. Pasemos pues a considerar otro ángulo suyo.

En toda problemática *ético-social*, está implícito –lo reconozcamos o no– el problema de la "confianza". Ello puede apreciarse mejor si recapacitamos en las actitudes negativas generadas como barreras en las relaciones sociales, producidas por actitudes de desconfianza mutua: el padre, el patrón, la autoridad, el profesor, el adquirente, el contratista no tienen "confianza" en el hijo, el subordinado, el súbdito, el alumno, el vendedor, la contraparte. Y como es algo mutuo, todas las relaciones sociales, económicas o de cualquier otra índole, se entorpecen. Así ha emergido un consejo transmitido generacionalmente: "No confíes en nadie", en el cual está implícita la concepción del hombre enunciada por Rousseau: "Homo homini lupus". El hombre es un lobo para el hombre...

En el aspecto *religioso-moral* la "confianza" es definida en el Nuevo "Catecismo de la Iglesia Católica"<sup>4</sup> como "un acto de entendimiento que asiente a la verdad divina por imperio de la voluntad movida por Dios mediante la gracia" (v. 15-50 o.c.); "es confiar en Dios a todas las circunstancias, incluso en la adversidad" (v. 227 o.c.).

Como se ve en estos textos, la "confianza" en Dios es acatar su plan existencial para el hombre, que éste resuelve romper en las consecuencia dramáticas de la primera desobediencia; entre otras: la armonía en la que se encontraba establecida gracias a la justicia original, quedó destruida; el dominio de las facultades espirituales del alma sobre el cuerpo se quiebran; la unión entre el hombre y la mujer es sometida a tensiones; sus relaciones estarán marcadas por el deseo y el dominio; la armonía con la creación se rompe...etc. (v 400 o.c.).

Es fácil percibir que lo anotado anteriormente redundante en relaciones humanas desarmónicas y que de una u otra forma repercute en la "confianza" y el respeto mutuo.

Este panorama oscuro tiene su repercusión en la problemática de las *relaciones humanas* (vida social, ámbito laboral, núcleo familiar) donde las condiciones de una buena convivencia son esenciales para su desenvolvimiento armónico, en convivencia positiva.

Podríamos generalizar afirmando que si bien la "confianza" no es la única condición para una interacción eficiente y satisfactoria es, con certeza, uno de los factores más importantes y distorsionadores de la convivencia humana.

Efectivamente, "convivencia" es "vivir *para* otros" (no sólo *con* otros, lo que constituiría únicamente una "coexistencia" fría, un contacto de individuo a individuo, gregario). En cambio, el vivir para otros implica ser solidario, servicial, acogedor, disponible para cuantos viven al lado, en un contacto de hombre a hombre (o, si se prefiere, de *hombro a hombro*) y ello sólo es posible en el clima cálido de la "confianza" mutua.

El primer elemento "anti-confianza" que surge de una comunidad no bien afiatada es la *susplicacia*. Por ejemplo, cuando un superior llama a su subordinado, éste se asusta y se hace conjeturas tales como ¿por qué me llamarán?, ¿cuál habrá sido mi error? Pero no se le ocurre que lo pueden haber llamado para felicitarlo acaso. Esa actitud que portamos con nosotros, internalizada desde la infancia, empaña el clima de "confianza" en la transacción<sup>5</sup> ulterior: cuando el trabajador, el hijo o el cónyuge se encuentra frente al otro (al antagonista, piensa él: el jefe, el padre o el cónyuge), asume de inmediato una postura defensiva, tensa, generándose una transacción cruzada, improductiva y superficial por no decir, perjudicial.

<sup>4</sup> *Catecismo de la Iglesia Católica* (1993): ed. Trípode, Caracas.

<sup>5</sup> El término "transacción" tiene aquí el sentido que le asigna el Análisis Transaccional.

Esto es solamente un ejemplo ilustrativo de una situación frecuente en los diversos ámbitos de desempeño de una persona. Y hace patente cómo la des-“confianza” deslustra insensiblemente las relaciones humanas que, para que sean fructíferas y expeditas deben ser esencialmente cálidas, llanas, confiadas.

El problema se plantearía entonces con la interrogante: **¿Cómo inducir la confianza?** La palabra clave es “COMPRENDER” ¿comprender qué? Las características de la persona que interesa. Esas características (cualidades positivas o negativas) que se desea penetrar se mueven en varios planos trasladados de modo que son imposibles de disociar en la realidad:

plano de auto-realización	plano social
plano de manifestación espontánea	plano de auto-disciplina
plano de creatividad	plano de auto-actualización
plano de libertad responsable, etc. <sup>6</sup>	

Estos planos de actuación y realización personal, en primer lugar deben ser comprendidos y luego aceptados como legítimos en el otro. Es decir, *respetarlos*<sup>7</sup>. Crear un clima de aceptación, empático y carente de visos de evaluación a la que somos tan proclives pero que minan la confianza por una reacción muy lógica de auto-defensa por parte del evaluado.

Mediante esta comprensión y respeto del otro se facilitará su crecimiento personal y su carga de “confianza” que podríamos situar, conforme a los modelos pedagógicos de Rogers y de Lobret, en cuatro situaciones más caracterizables:

- Aceptación afectiva, profunda (más allá de lo meramente intelectual, frío, racional).
- Objetividad, sin involucrar juicios axiológicos personalizadores subjetivos, generalmente negativos.
- Con apertura a la posibilidad de participación existencial en el micro-cosmo personal.
- Abierto a la aceptación de nuevas posibilidades existenciales de actualización.

Ahora bien: si vemos que como conductores (a cualquier nivel), tenemos que educar para la “confianza”, deberíamos, primeramente vivenciarla en nosotros (nadie da lo que no tiene), lo que nos compulsará a proponernos actitudes positivas, tanto más eficaces respecto a los otros, cuanto más encarnada en nosotros mismos estén. Puntualmente:

Primero: Vivir reconciliados con nosotros mismos, aquietando el espíritu y gozando de un señorío interior respecto de la propia existencia.

Segundo: Tener siempre una visión positiva de los hechos a que nos enfrentamos; nada hay tan negativo que no tenga un aspecto positivo, por mínimo que sea.

Tercero: Saber olvidar lo ingrato pero, en cambio, saber recordar los aspectos rescatables de la realidad.

Cuarto: Ubicar puntos de mutuo interés para empezar un diálogo: hablar, escuchar (que es más que “oír”), comprender y aceptar simpáticamente.

Quinto: Manejar gestos pacíficos para que éstos no contradigan las palabras. Lo contrario generaría desconcierto que, a su vez, desemboca en des-confianzas.

<sup>6</sup> Por motivos didácticos se sintetiza la exhaustiva enumeración de Carl Rogers.

<sup>7</sup> No era nuestra intención imbricar ya aquí “confianza” y “respeto” pero la situación se planteó espontáneamente.

Sexto: Manejar las situaciones más con el prestigio (que no siempre va emparejado con la autoridad) que con el poder.<sup>8</sup>

Hemos insistido intencionalmente en posturas que conllevan calidez humana, como portadores del germen de confianza, teniendo presente soslayar lo que se ha descrito con el cuadro clínico de las neurosis transbiográfica: inmadurez afectiva y angustia por la falta de afecto, poca resistencia a la frustración y reacción a ella en forma depresiva y de desconfianza en el medio<sup>9</sup>. Contra esta patología sólo cabría favorecer aquellos factores tendientes al desarrollo integral personal armónico.

No podríamos concluir estas reflexiones sobre el valor de la "confianza" en las relaciones humanas sin resaltar su incidencia como factor motivador de la conducta. Como se recordará, Maslow es generalmente citado cuando se intenta analizar las posibles necesidades-fuerzas de motivación. Pero muy rara vez se analiza el proceso desde la perspectiva escolástica de Santo Tomás de Aquino<sup>10</sup> quien menciona taxativamente tres modalidades de motivación objetiva.

La primera –que nos interesa en menor grado– es cómo ofrecer el bien capaz de satisfacer una necesidad. En este enfoque se encarna toda la dinámica motivacional considerada hoy cuando se toca este punto, otorgándosele excesiva preponderancia, con desmedro de los otros dos aspectos aducidos por el enunciado tomista. El otro aspecto es la modalidad referente a quién ofrece el bien que ha de ser deseado, aspecto que hace referencia a la estatura moral del motivador y que se cumple plenamente cuando éste es capaz de suscitar la "confianza" en su posición. Finalmente, la tercera modalidad tomista se refiere a los bienes que han de proponerse para ser aceptados y queridos.

A nosotros, en este momento, nos interesa realzar la segunda dimensión el valor motivador de la "amistad" como lo recalca el autor del la Summa. Es decir, la importancia, la fuerza de la "confianza" que el motivado deposita en el motivador cuando éste la merezca. En este caso, ya en el ofrecimiento del bien, si es hecho por alguien en quien se confía, la causalidad de la respuesta viene ejercida centralmente por quien hizo el ofrecimiento.

Consecuentemente, no se trata de técnicas ni de procedimientos más o menos eficaces sino del valor intrínseco de la "personalidad" positiva del agente motivador que, se supone, es capaz de cautivar, mover y arrastrar al sujeto motivado, hacia la acción. (De hecho, nos encontramos ante la circunstancia incontrovertible de que existen personas que activan con más efectividad que otros la respuesta conductual de los demás: los reconocemos como "líderes" cuya fuerza radica no en su solidez argumentativa ni en la energía de sus razonamientos sino en la "confianza" que son capaces de suscitar en sus seguidores. Es decir es un "quid" de su propia personalidad).

De aquí es lícito inferir que el líder debe poseer determinadas cualidades peculiares que –a lo mejor– incluso a él mismo se le pasan desapercibidas. En un estudio, James B. Hockdale enumera quince condiciones que se requerirían para un liderazgo eficiente; para no extendernos en exceso, bástenos recalcar dos que menciona y que se refieren directamente a nuestro planteamiento: la "confianza" y el "respeto" que debe merecer para sí quien pretenda ser líder.

<sup>8</sup> Adoptamos –y adaptamos– sólo algunas de las veinte actitudes analizadas por la Prof. Sara López Escalona en "La humanización como tarea". Ediciones Paulinas, Santiago, 1979. Pág. 41 y s.

<sup>9</sup> Nos referimos a la investigación de los doctores Julio Palavicini, Jorge Mahaluf y Yolanda Varas en el Hospital José Joaquín Aguirre.

<sup>10</sup> Llano, Carlos (1990): "El empresario", Mc. Graw Hill, México.

Para concluir, cedamos la palabra a Carlos Llano<sup>11</sup>: “Santo Tomás no ha reservado la fuerza incisiva para mover la voluntad a la sola persuasión; hay otra posibilidad de invadir la autónoma subjetividad de las decisiones, pero ésta no es un “sistema” o procedimiento sino únicamente un modo de ser: *el ser amigo*. Frente a la inflación de los procedimientos o técnicas de motivación, frente al cuidadoso estudio llevado a cabo para perfeccionar los procesos de la persuasión a fin de orientar o “conducir” la conducta de los demás en una dirección pre-dispuesta, es preciso resaltar la poderosa fuerza de motivación implicada en la amistad. En los estudios que sobre la amistad han realizado Aristóteles y sus más egregios comentaristas encontramos material filosófico que encaja equilibradamente con el moderno concepto de motivación, perfeccionándolo en manera insospechada...”

El primer efecto de la amistad es que dispone al amigo para que pueda incidir en el otro. Se trata de una *disposición* distinta de aquellas que Santo Tomás identificó en la persuasión... En el caso de la amistad, el que debe principalmente predisponerse es, al revés, el propio sujeto que ha de influir... Esta predisposición no consiste, como pudiera parecer, en prepararse para *incidir* en el amigo, sino en algo del todo anterior a este propósito que consiste en “un absoluto salir fuera de sí”...

Al salir de sí, el hombre se encuentra enfrentado a los otros yo y ante ellos le cabe una de dos actitudes: despectiva o receptiva”. Si asume la despectiva, renuncia a ser un motivador de éxito; si es la receptiva, su poder de persuasión se expandirá.



## RESPECTO

Etimológicamente, el término deviene también del latín, en este caso de “*respectuus*” que, según de Miguel<sup>12</sup>, en Julio César tiene el sentido de “mirar alguna cosa o persona con solicitud y cuidado”.

El Dr. Oroz<sup>13</sup> la define como “veneración, miramiento, reverencia. // Acatamiento, consideración...” Desde esta perspectiva, en la vida cotidiana constituyen faltas de respeto posturas tales como la calumnia y su cercano pariente pobre –no por eso menos destructivo–, el “pelambre”; la manipulación de un hombre por otro, con cualquier excusa u objetivo; la explotación en cualquiera de sus formas (salarial, prostitución, laboral, familiar, etc.); la injuria; o el ser “atropellador”, actitud que los jóvenes tratan de neutralizar pidiendo que se les “respete su metro cuadrado”.

No obstante, existen otras transgresiones al “respeto” que están tan difundidas como las anteriores pero que suponen un trauma mayor para el próximo (prójimo) y una falencia enfermiza de los causantes. Citemos solamente cuatro de ellas, por vía de ejemplo:

En primer lugar *el odio* como rechazo fundamental del otro. Se trata de una claudicación (envidiosa) ante el don que se encuentra en otro ser. Por él, se rechaza al otro sin concederle apelación ni defensa posible. En el que odia, todo pareciera expresar un “no” rotundo y por supuesto descalificatorio y condenatorio para el modo de ser del “odiado”, de manera que cualquier forma de expresión que él acuñe será interpretada torcidamente y rechazada de antemano desde esa aversión básica. De aquí la fuerza negativa que el odio ejerce contra las potencialidades del otro, del envidiado, del reconocido subjetivamente como superior.

<sup>11</sup> Op. cit. p. 34.

<sup>12</sup> O. C.

<sup>13</sup> O. C.

Otra transgresión al respeto ajeno es la "coacción" que implica una intromisión en las decisiones ajenas y un restringir la legítima libertad del otro en un afán de dominio que se suele encontrar entre cónyuges, en la relación padres-hijos y en la vida laboral, entre los mandos y los subordinados.

Esta coacción conlleva muchas veces otra forma de irrespetuosidad: *la violencia* física o moral. "En el caso de violencia física, si la acción es superior a la capacidad de resistencia del sujeto, no se da re-acción voluntaria (y existirá pérdida de libertad): si la coacción no es suficiente y la oposición por parte del sujeto no se realiza, se da acción responsable".

Respecto a la violencia moral, se debe recordar que el ofrecimiento de ninguna variedad de bien puede lícitamente llegar a la claudicación de los principios morales<sup>14</sup>.

Es obvio que en estas tres vías de transgresión al respeto ajeno se encuentra una escalada peligrosa (odio-coacción-violencia) que es posible encontrar en múltiples situaciones sociales de nuestro medio y que, se encuentran alimentadas por circunstancias psicopatológicas.

Finalmente se nos presenta *la intolerancia*, otra modalidad de rechazo al prójimo, que agrega a la desesperación frente a él, una forma de violencia manifiesta. Corrientemente expresamos esta actitud cuando decimos que "no puedo soportarlo", o "no quiero verlo ni en pintura".

La intolerancia impide la capacidad de diálogo y la convivencia armónica, obstaculizando por tanto el desarrollo de la persona como tal<sup>15</sup> y el respeto que su posición, por antagónica a la nuestra que sea, debiera merecernos.

Acerca del "respeto", en su aval cabe mencionar su incidencia en la salvaguarda de los derechos humanos –tarea de todos– los que hace posible como su fundamento. Pero, en la práctica, cuando hablamos de los derechos humanos solemos olvidar que el próximo también tiene derechos y merece respeto... aunque no nos agrade. Avala esto último la Declaración Universal de los Derechos del Hombre –reconocida virtualmente por todos los países (10-12-1948)– que proclama los principios de igualdad y fraternidad, cobijándolos en el concepto de fraternidad que consideramos en un grado superior al del "respeto" pero que entendemos restrictivamente. Dice el Art. 1º: "Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros".

Quien lea en forma abierta de espíritu esa Declaración íntegra podrá observar que en cada uno de sus artículos se involucra el respeto a cualquier faceta del quehacer humano. Entonces, ¿cómo conciliar esta aseveración con las violencias al respecto, como las discriminaciones raciales, sociales, de género, culturales e ideológicas –y en grado no menor– las violaciones de la privacidad que pone en jaque la interioridad personal mediante sofisticados recursos de espionaje, pseudamente justificados por razones especiosas?

Otro signo del peligro que en nuestros días corre el "respeto" al hombre lo constituyen los secuestros, monopolios, violaciones, y el hambre como arma de sometimiento. No obstante, se reitera que la defensa de los Derechos Humanos es tarea de todos. Y efectivamente: en la medida en que cooperemos en ese sentido, estaremos abogando por el "respeto", garantía de seguridad de la convivencia y de la confianza mutua.

<sup>14</sup> López Escalona, Sara (1984): "Comunicación y libertad", Ediciones Paulinas, p. 61. Santiago.

<sup>15</sup> Op. cit., p. 49.

Se puede abordar este mismo aspecto del “respeto desde otra perspectiva: nuestra posición relativa a las normas del trato social o de urbanidad y a la normativa ética que sirve de marco al desenvolvimiento del deber ser humano. Ejemplaricemos este punto examinando algunos ejemplos aportados por el prof. Jorge Millas<sup>16</sup>: “Debemos sacarnos el cubrecabeza al entrar a una habitación; debemos ser leales a la palabra empeñada; un trabajador debe ser diestro en su oficio; debemos ceder el asiento en un vehículo, a un impedido, etc.” Violar estas normas universalmente aceptadas significa una falta de respeto que trizará las relaciones y la convivencia expedita y fecunda, constituyéndose barreras al estar-bien común.

¿Y por qué alguien desearía llegar a esos extremos? De hecho, se llega a ello fácilmente cuando el hombre, olvidado de su rol de ente social, privilegia su autonomía en forma unilateral y excesiva dentro de la comunidad y se suma al individualismo que sólo busca el bien particular. “Fácilmente se comprende los gravísimos inconvenientes que se derivan de esta fórmula de organización social; cuando ella se aplica, se produce la lucha de clase, la competencia por el dinero, la producción incoordinada; forma de mentalidad *egoísta* que desprende a los hombres de la colaboración por el bien común para concentrarlo en la búsqueda exagerada de su provecho personal”<sup>17</sup> con el deterioro, a veces irreversible, del “respeto” por el otro.

Hemos señalado hasta aquí, diversas actitudes atentatorias al “respeto” mutuo. Cabría preguntarnos entonces por la fórmula ideal para soslayar el problema. De hecho, la humana naturaleza pareciera proclive a caer en esas actitudes negativas, de modo que bien vale la pena inquirir por el modo de evitar el escollo.

Afincados en el planteamiento del Prof. Millas, debiéramos decir que el quid de la cuestión estará en el equilibrado acatamiento a las normas (y eso no es algo fácil) reconociendo una coordinación que se impone por sí misma, en forma objetiva, entre los derechos y los deberes individuales. Lo delicado es encontrar el equilibrio... Cuando se logra acertar –y aceptar– la fórmula adecuada, se habrá avanzado en la conquista del “respeto” mutuo evitando consecuentemente, roces hirientes en la convivencia.

Pareciera oportuno una última reflexión. Al exponer nuestras ideas acerca de la “confianza” puntualizamos específicamente la importancia de ese valor en la conducción de hombres a través del liderazgo. Examinemos ahora la actuación del líder auténtico en relación a su comportamiento con los liderados, bajo la luz del “respeto”. Para ello nos bastará repasar aquellos roles del líder más directamente entroncados con el valor del “miramiento” (otra determinación de lo que hemos llamado “respeto”) hacia el liderado<sup>18</sup>:

En efecto, el líder:

- Comparte con su equipo la mayor información posible evitando el secreto.
- El secreto es la clave de la desconfianza.
- Conoce a su equipo y al apreciarlo en sus cualidades concretas, lo respeta.
- Criteriosamente enfrenta a su equipo con desafíos reales pero evaluando objetivamente sus cualidades.
- Delega parte de sus responsabilidades, reconociendo y respetando las cualidades (y limitaciones) de sus subordinados, pero sin descalificarlos.
- Motiva a sus liderados teniendo en cuenta y respetando la idiosincrasia de cada uno y las capacidades reales para sus tareas.

<sup>16</sup> Millas, Jorge (1961): “Filosofía del Derecho”, Universitaria, (edición mimeografiada), Santiago.

<sup>17</sup> Vives Estévez, Francisco (1941): *Filosofía del Derecho*, Nacimiento, pp. 317 y ss., Santiago.

<sup>18</sup> Baro, M. Elena y R. Jiménez (s/f): *Relaciones empresariales*, Norma, Madrid-Bogotá.

- Reconoce las realizaciones de cada uno respetando lealmente los méritos e incentivando su accionar.
- Respeto las opiniones ajenas y no impone autocráticamente las propias, sino que las expone para su aceptación democrática.
- Confía lealmente en el actuar de cada uno guiándolos con autoridad pero con sumo respeto.