

Promesas, confianza e identidad pública



GULLIVER

I. Acerca de las Promesas

En este documento analizaremos algunos de los elementos fundamentales de lo que llamamos nuestra identidad pública. Nuestro enfoque se centrará en las promesas. Declaramos que las promesas que hacemos son esenciales para construir nuestra identidad pública. Nuestra identidad pública no sólo se basa sobre las promesas que hacemos y cumplimos, sino que además en nuestras declaraciones públicas acerca de lo que decimos ser y en los juicios y caracterizaciones que otros mantienen sobre nosotros, y mucho más. Exploremos la distinción lingüística promesas con relación al dominio identidad pública. Estableceremos sus elementos básicos y además veremos los principios de la confianza.

Nuestra declaración parte de que como seres humanos somos seres fundamentalmente lingüísticos y nuestras acciones ocurren en el lenguaje. Las promesas son una de las acciones lingüísticas que suceden entre las personas. Cada uno de nosotros hace promesas. No podemos vivir sin ellas. Las personas pueden hablar Inglés, Alemán, o Chino, pero todos hacen promesas, sin importar el idioma que hablen. **El acto de prometer es universal y constitutivo de los seres humanos.** Podemos decir que las personas, al prometer, actúan en interés de otras personas, ya sea en respuesta a una petición o a un ofrecimiento. Hacemos promesas para completar acciones en el futuro. Cuando decimos, "le prometo...", estamos diciendo que llevaremos a cabo una acción para alguien en el futuro. Antes de hablar, la promesa no existe. En el momento de hablar, simultáneamente generamos la promesa y el momento futuro en el cual las acciones serán realizadas. Para hacer una promesa, no se requiere la palabra promesa verbalizada en forma explícita. Habitualmente hacemos promesas sin decir formalmente "le prometo..."; y esto es igualmente escuchado como una promesa por las otras personas. Hacemos promesas, además, por medio de gestos, un asentimiento con la cabeza, sin hablar. Prometer es un fenómeno social. Cuando hacemos promesas, coordinamos acciones con otras personas.

Esto abre nuevas posibilidades para nosotros en la vida. De hecho, la mayor parte de lo que hacemos en la vida es producto de nuestra capacidad de coordinar acciones con otros. No podríamos producir esto solos. Nuestra capacidad de coordinar acciones con otros depende de nuestra capacidad de hacer promesas.

En la visión de sentido común tomamos las promesas por dadas, como si ya supiéramos su significado. Así, se mira el prometer como algo que sólo hacemos



en ocasiones especiales; o también se dice que las promesas son algo que está intacto o roto, que tienen que ver con la cuestión moral de mantener nuestra palabra, que podemos guardarlas o romperlas. Finalmente, muchos de nosotros podemos querer evitar hacer promesas, o pensamos que las podemos ignorar simplemente, porque no nos gusta hacerlas.

Declaramos que las promesas no son cosas que se hacen, sino que son compromisos en las conversaciones en las cuales emprendemos acciones y nos coordinamos con otros.

No podemos evitar las promesas, son la base sobre la cual construimos y tejemos en conversaciones, nuestras vidas. Prometer es constitutivo de la vida humana. Es como la fuerza de gravedad, o como respirar; prometer es un hecho inevitable de la vida en nuestro vivir con otros. Observemos ahora los elementos básicos que constituyen una promesa.

II. Elementos Básicos de las Promesas

Como indicamos anteriormente, las promesas se hacen entre las personas en el contexto de nuestra vida en común. Decimos que prometer:

1. Sucede en una conversación entre personas, la persona que hace la petición y la persona que hace la promesa.
2. Es una acción que cumple algunas condiciones indicadas y comprendidas en la petición y en la promesa.
3. Sucede en el tiempo.

Como ejemplo, el viernes el profesor le solicita una tarea al estudiante para el martes. El estudiante acepta. El martes, el estudiante entrega la tarea de acuerdo a lo prometido y el profesor dice, "gracias". En este caso el profesor es el **peticionario** y el estudiante el **prometedor**. Entregar la tarea es la **condición de satisfacción**. La petición fue efectuada y contestada con una promesa hecha el viernes, y cumplida y completada el martes.

Las promesas que hacemos se hacen cargo de nuestros intereses comunes en el contexto de trabajar y vivir en conjunto con otros. Llegar a hacer una promesa está en proponer condiciones de satisfacción acerca de lo que se debe hacer y para cuando debe completarse, y en hacerlo de manera de **hacerse cargo** del que las



acepta. Esto sucede en un trasfondo de confianza mutua y a partir de la comprensión mutua de las promesas que dos personas pueden hacerse entre sí.

Además, no se dice en forma explícita aquello que es obvio a los participantes en la conversación. Cuando el profesor solicita la tarea para el martes, no necesita explicitar: "entregue la tarea #3, conteste cada pregunta en forma completa, use ejemplos de situaciones cotidianas, revise, corrija y entregue a la secretaria el martes 28 de Julio a la 5 p.m.", etc. Estas condiciones se comprenden y se comparten en el bagaje de prácticas estándares que son obvias para profesor y alumno.

Podemos resumir los cuatro movimientos básicos en esta conversación de la siguiente manera: el profesor le pide al alumno completar una tarea para el martes. El alumno promete y entrega la tarea, lo que constituye el reporte de cumplimiento. El profesor dice, "gracias " y la conversación se declara completa.

Las promesas se hacen en conversaciones con otras personas. Cuando hacemos una promesa, le estamos diciendo a otra persona que somos capaces de cumplir las condiciones. Si nuestra situación cambia, y no podemos cumplir nuestra promesa, necesitamos hacernos cargo de la otra persona y hacerle saber que ya no podemos cumplir las condiciones y cancelamos o anulamos nuestra promesa. O podemos cancelar nuestra promesa original y hacer una nueva promesa. Si no sabemos qué hacer, podemos tener una conversación con la persona a quien prometimos, para reexaminar el interés original y observar nuestras situaciones, y hacer una nueva promesa. Las promesas no están fijas, sino que viven en el lenguaje en un acuerdo entre dos personas. Declaramos que la mayor parte de la gente hoy día no lo reconoce así, y que no toma el lenguaje y las promesas seriamente.

Cuando tomamos seriamente nuestras promesas, aceptamos que cambiar una promesa no estará ausente de consecuencias. Cuando hacemos una promesa, el mundo del solicitante y del prometedo cambian. El futuro de la persona que acepta la promesa incluye ahora la expectativa de que esas condiciones serán cumplidas. Organizamos nuestras vidas alrededor de promesas que hacemos a otros y que ellos nos hacen a nosotros. Estas promesas apoyan nuestras propias acciones y promesas a otros.

A modo de ejemplo, cuando un gerente se compromete a asistir a una reunión para discutir el diseño de un nuevo proyecto, confía en las promesas de varias personas de manera de llevar a cabo la reunión. Por ejemplo, confía en las promesas de los profesores de hacerse cargo de sus hijos, en las promesas de los mayordomos del edificio de la oficina de que los ascensores y elementos básicos estarán operativos,



de las promesas de la secretaria de que las minutas de la reunión anterior estarán redactadas y accesibles, etc.

Cuando el prometedor declara que las condiciones no serán cumplidas, el mundo del solicitante cambia. No estamos diciendo que las promesas no pueden cancelarse o anularse y que se puede ofrecer disculpas; sin embargo, frecuentemente no reconocemos que, así como nuestras posibilidades en la vida dependen del cumplimiento de las promesas que otros nos hacen, también las acciones de otros dependen de nuestras promesas.

Podemos identificar algunos quiebres comunes al prometer.

- Uno es no declarar y escuchar condiciones de satisfacción claras. Esto sucede cuando el solicitante y el prometedor comparten antecedentes diferentes para lo que se considera como obvio y escuchan diferentes condiciones de satisfacción.
- Otro tipo de quiebre se produce cuando prometemos y no estamos en condiciones de satisfacer la promesa. Una forma de evitar esto, es ser claro en lo que se promete hacer y evaluar si se está en condiciones de cumplir la promesa. Cuando prometemos debemos preguntarnos: ¿somos sinceros al hacer esto?; ¿tenemos tiempo?; ¿tenemos la habilidad de hacerlo?. Si no podemos contestar afirmativamente a estas preguntas cuando nos hacen una petición, podemos comprometernos a comprometernos más adelante. Si sabemos que no podemos cumplir con lo prometido en el tiempo definido, podemos contraofrecer otro plazo. Y si sabemos que no podemos hacerlo, aunque quisiéramos, podemos declinar. Ahora veremos el fenómeno de la confianza que decimos es fundamental en el prometer.

III. Promesas y Confianza

Decimos que nuestra capacidad de hacer promesas tiene que ver con nuestra capacidad de confiar y de ser confiables. La confianza es fundamental en el prometer. En nuestra interpretación, la confianza no es un sentimiento que surge de nosotros en forma espontánea o arbitraria; no es algo que desarrollamos desde adentro como un fenómeno interno, personal y ambiguo.

Decimos que la confianza es especialmente un fenómeno social que surge de nuestra capacidad de hacer promesas. En nuestra interpretación, la confianza es un juicio evaluativo. Cuando confiamos en alguien, estamos diciendo que tenemos un



juicio positivo de que esa persona cumplirá sus promesas. Decimos, entonces, que la confianza es constitutiva de nuestra capacidad de hacer promesas.

Confiamos que las personas hacen promesas en dominios específicos. Por ejemplo, confiamos en el médico que promete cuidar de nuestro cuerpo, y no confiamos en él para que cuide nuestro auto. Podemos confiar en alguien respecto a ser puntual en reuniones de oficina, pero no en ser puntual en asuntos familiares.

Podemos distinguir la confianza aún más. Cada vez que una persona hace una promesa, nos hacemos un juicio acerca de esa persona respecto a su sinceridad, competencia y responsabilidad. Podemos evaluar si confiamos en esa persona en cada uno de estos dominios. Comúnmente no estamos conscientes de estos dominios, ni distinguimos uno de otro. Al aceptar esto, podemos empezar a observar que podemos confiar en la sinceridad de una persona, y a la vez, evaluar negativamente su competencia o responsabilidad.

IV. Confianza en la Sinceridad

Decimos que una persona es sincera cuando tenemos el juicio que la conversación privada acerca de su promesa es consistente con su conversación pública. A la inversa, decimos que una persona es insincera cuando tenemos el juicio que nos esconde algo o que está sosteniendo una conversación privada diferente de la conversación pública. Decimos que la sinceridad es el juicio evaluativo que hacemos en el presente, en el momento que alguien nos hace una promesa. Si tenemos una evaluación positiva de la sinceridad de una persona, decimos que confiamos en ella. Si tenemos un juicio negativo acerca de la sinceridad de la persona, decimos que desconfiamos de esa persona. Como todos los juicios, los juicios de confianza pueden ser fundados o infundados. Frecuentemente nos vemos ante la necesidad de aceptar o rechazar la sinceridad de una persona, sin poder fundamentar nuestra evaluación. Aceptamos la sinceridad de hacer promesas sin cuestionarla. En estos tiempos, nos vemos frecuentemente con personas que no hemos conocido anteriormente, cuya sinceridad puede ser difícil de evaluar. No siempre nos encontramos en posición de fundamentar nuestros juicios de sinceridad; si buscamos fundamentos para nuestra evaluación de sinceridad, la nueva posibilidad que acompaña la promesa podría desaparecer.

Cuando una persona nos promete, abrimos nuevas posibilidades y, al mismo tiempo, tomamos riesgos, y nos exponemos a quiebres negativos. Algunas veces evaluamos que el riesgo involucrado en cuestionar la sinceridad de alguien no es tanto como para justificar la búsqueda de fundamentos para nuestros juicios.



Decimos que la confianza y la desconfianza son dos predisposiciones automáticas que tenemos en la vida respecto a las promesas. Podemos hablar de personas confiadas y desconfiadas. Las personas confiadas tienen juicios positivos acerca de la sinceridad de los otros si es que no tienen razones aparentes para dudar. Para la gente confiada, el juicio positivo de sinceridad es su forma espontánea de relacionarse con otros. Las personas desconfiadas se enfrentan a los otros con una disposición inicial según la cual nadie debe ser considerado sincero, salvo que se tenga suficiente fundamento para hacer un juicio de confianza. Para las personas desconfiadas, nadie merece nuestra confianza salvo que se pruebe lo contrario. Hoy día, la desconfianza es la predisposición más común. Cuando la desconfianza es nuestro ánimo predominante en la vida, restringimos las posibilidades que se pueden desarrollar.

Cuando confiamos, nos involucramos en abrir nuevas posibilidades en la vida, a pesar que al hacerlo tomamos riesgos. **La consecuencia de la desconfianza** es que no nos arriesgamos, buscando la seguridad en la vida y no desarrollamos nuevas posibilidades para nosotros mismos.

Podemos ser confiados o desconfiados en distintos dominios. Hay personas en las que, por ejemplo, podemos confiar en los negocios y desconfiar en el ámbito de las relaciones, o viceversa.

Vivimos en un mundo que cambia rápidamente, en que la vida puede ser una danza muy rápida, presentándonos peticiones y promesas continuamente. Si nos tomáramos el tiempo de fundar todos nuestros juicios de sinceridad, perderíamos posibilidades. En cambio, si confiamos o desconfiamos sin considerar la fundamentación, decidimos en favor de abrir nuevas posibilidades o de evitar el riesgo. **En forma correspondiente, cada vez que nos decidimos a favor de abrir posibilidades, sin fundamento, corremos riesgos. Por otra parte, cada vez que decidimos, sin fundamento, evitar riesgos, podemos estar cerrando posibilidades.**

V. Confianza en la Competencia

Cuando recibimos una promesa, necesitamos además evaluar la competencia de la persona. Un juicio de competencia se refiere a la habilidad de la persona para efectuar las acciones necesarias para cumplir la promesa. Podríamos tener el juicio que la persona, a pesar de su sinceridad, no es competente para proveer las condiciones de satisfacción.





Tomemos un ejemplo. Un niño de ocho años dice: "Mamá, no te preocupes. Puedes ir a tu reunión y yo cocinaré la cena esta noche". La madre puede tener un juicio positivo acerca de la sinceridad de su hijo, pero evaluar negativamente su competencia de llevar a cabo lo prometido. Hay otras situaciones en que podemos tener un juicio positivo acerca de la competencia o capacidad de cumplir una promesa, pero objetamos su sinceridad.

Lo que hemos dicho acerca de la confianza en relación con la sinceridad, puede ser observado, con las mismas distinciones, respecto a la competencia. Esto quiere decir que podemos hablar de confianza y desconfianza como juicios acerca de la competencia de una persona para cumplir una promesa. Lo importante es reconocer que la sinceridad y la competencia son dos dominios diferentes, y que cuando hacemos o recibimos promesas, hacemos juicios y nos enjuician en ambos dominios.

VI. Confianza en la Responsabilidad

Hay un tercer dominio que necesitamos observar. Es el dominio que llamamos responsabilidad. La responsabilidad es el juicio que tenemos acerca de la capacidad de alguien de danzar en sus compromisos con otros. Decimos que cuando alguien nos hace una promesa, debemos además evaluar no sólo la competencia de la persona para cumplir las condiciones de satisfacción, sino la competencia general de esa persona para cumplir sus promesas. ¿Puede cumplir la promesa a tiempo? ¿Cuándo cumple con lo solicitado? ¿Si no genera satisfacción, solicita mayores datos? ¿Avisa a tiempo si no puede cumplir la promesa, la cancela, o hace una nueva promesa?

Estas son algunas de las observaciones que hacemos y las preguntas que nos formulamos para determinar si alguien es confiable.

Como mencionamos anteriormente, en nuestra sección sobre los elementos básicos de las promesas, los seres humanos no podemos cumplir todas las promesas que hacemos. Cuando hacemos una promesa, normalmente evaluamos el flujo de los compromisos futuros que enfrentaremos durante el tiempo necesario para producir las condiciones de satisfacción involucradas en nuestra promesa. Pero como no podemos anticipar el futuro, la estructura de nuestros compromisos puede cambiar y, para ser consistente con nuestros intereses básicos en la vida, podemos requerir modificar nuestras prioridades y hacernos cargo de quiebres que no anticipamos cuando hicimos la promesa. Podemos entonces necesitar anular la promesa.



Cuando rompemos una promesa, necesitamos considerar las consecuencias, porque afectamos nuestra confiabilidad. Al mismo tiempo, debemos observar que el costo de no romper una promesa puede ser aún más alto. Por ejemplo, si hemos prometido dirigir una reunión, y al momento de ingresar nos informan que un miembro de nuestra familia tuvo un accidente y está herido, nos veríamos en la necesidad de anular nuestra promesa. Podemos evaluar que, a pesar del costo para nuestra compañía, necesitamos hacernos cargo de nuestra familia.

Podemos efectuar algunas acciones para disminuir el costo de romper una promesa. Por ejemplo, debemos avisar rápidamente para alertar a la persona a quien prometimos, y así disminuir las consecuencias de nuestra decisión de anular la promesa. También podemos ofrecer alguna alternativa para resolver el asunto involucrado en nuestra promesa. Podemos ofrecer una compensación por el daño que causamos. Podremos necesitar proveer fundamentos que apoyen nuestra reevaluación de prioridades, etc., y debemos saber y aceptar que cada vez que rompemos una promesa, pagamos un costo en términos de nuestra identidad pública.

Nuestra identidad pública, de esta manera, se desarrolla a través de nuestra capacidad de hacernos cargo de los intereses de otras personas. Estos intereses se abordan a través de promesas y ofrecimientos que hacemos públicamente. Nuestra identidad pública se construye de acuerdo a la forma en que nuestras promesas y ofrecimientos se orienta a los intereses de otras personas. En el espacio público somos lo que son nuestras promesas y ofertas. Necesitamos hacernos cargo de la forma en que somos evaluados en los dominios de nuestra sinceridad, competencia y responsabilidad. Nuestro desempeño y el juicio público acerca de nuestro desempeño, en cada uno de estos dominios, es una de las maneras básicas en que construimos nuestra identidad pública.

De acuerdo con lo que hemos distinguido, las promesas son compromisos por los que entregaremos determinadas condiciones de satisfacción en un cierto período. Algunas ofertas no implican siempre compromisos de acciones futuras; pueden ser para entregar condiciones ya cumplidas, inmediatamente, sin necesidad de acciones ulteriores.

Por ejemplo, cuando un artista presenta sus pinturas en una galería de arte, está ofreciendo algo que ya pintó. Las condiciones de satisfacción no se negocian como sucede frecuentemente con las promesas. Esta es además la manera predominante de dirigirse a los intereses de otras personas en una economía de mercado. Lo hacemos sin negociar directamente con otros las condiciones de satisfacción. En



lugar de ello, anticipamos las condiciones de satisfacción faltantes, hacemos ofertas, evaluamos la forma en que el mercado se comporta y ajustamos nuestras ofertas al comportamiento del mercado.

Frecuentemente nuestras ofertas no serán observadas por otros como una carencia o como algo que tienen el juicio de estar necesitando. Por otra parte, si escuchamos los intereses y los quiebres de otras personas, podemos ser capaces de identificar lo que les falta antes que ellas. Para hacer aceptable nuestro ofrecimiento, debemos mostrar que lo que ofrecemos es aquello que les falta. Por ejemplo, cuando se inventó el Walkman Sony, nadie había declarado que le hacía falta.

Sin embargo, como apuntaba efectivamente a un interés real, el ofrecimiento del Walkman fue un éxito inmediato. La capacidad de escuchar los intereses de otras personas, de participar en narrativas amplias acerca de la economía y del mundo y de hacer juicios fundamentados, son esenciales para aumentar nuestras oportunidades en la vida y desarrollar acciones efectivas cuando hacemos ofertas.

El valor de nuestras promesas y ofrecimientos será una de las medidas de nuestra fortaleza en el mercado. De acuerdo con las promesas y ofrecimientos que podemos proveer, podemos asegurar las promesas y ofrecimientos para nosotros mismos. Si nuestras promesas y ofrecimientos pueden proveer condiciones de satisfacción que se hacen cargo de los intereses de otras personas y que muy pocos o nadie puede proveer, y si somos evaluados en forma positiva en nuestra sinceridad, competencia y confiabilidad, la gente estará dispuesta a dar parte de lo que tiene a cambio de lo que ofrecemos. Un intérprete musical sobresaliente, por ejemplo, crea su éxito y su fortuna personal en las promesas y ofertas especiales que puede proveer. Las personas están dispuestas a pagar por escucharle, pero no lo harían para escuchar a otro. Lo mismo sucede en otras profesiones y otros campos.

Nuestra fortaleza social no sólo se expresa en términos de dinero, sino también en términos de prestigio social y poder. La confianza que nuestras ofertas y promesas pueden evocar de los otros, es un recurso social importante. Muchas personas dedican sus vidas a obtener reconocimiento social. Considere, por ejemplo, a algunos científicos o escritores de renombre. Algo similar sucede con los políticos exitosos. El prestigio social y el poder son dimensiones fundamentales de nuestra identidad pública y, por lo tanto, aspectos que deben ser considerados cuando la diseñamos.

