

UN MODELO DE INTERVENCIÓN ORGANIZACIONAL PARA LA CONSTRUCCIÓN SOCIAL DE CONFIANZA (Memorando de Investigación)

1. Resumen

Aquí se presenta el estado de una investigación conceptual para trabajar las emociones en una intervención organizacional y en un proceso de educación de los individuos que componen la organización. Este tema es muy amplio. Pero me concentraré en construir modelo para lo que considero el problema central de las organizaciones sociales hoy en día. Este problema es la construcción de confianza. No obstante, continuamente estaré hablando de otras emociones. Esto lo hago al traer a la mano las fuentes conceptuales y el desarrollo de modelo general. El resultado, hasta ahora, de la investigación es el desarrollo de un modelo analítico para la reflexión, desde la perspectiva de las emociones, sobre un proceso para la construcción, por diseño, de relaciones de confianza en el interior de contextos organizacionales. Esto lo consigno como una acción, por diseño, mediante el tejido continuo de entrenamiento conversacional individual y de estructuración organizacional recursiva

2. Introducción y antecedentes

Las organizaciones sociales viven hoy el problema de cómo construir relaciones de confianza. Esta problemática se circunscribe en el contexto histórico de las organizaciones fundamentadas en un modelo jerárquico, en las cuales el sentido de toda acción proviene del sentido que le adscribe el que manda, esta adscripción de sentido desde el poder genera la emergencia de una disposición muy poderosa que es el miedo.

La crisis de confianza se puede resumir diciendo que las jerarquías entraron en crisis. En estos tipos de organizaciones el miedo es una disposición muy poderosa porque lleva muy rápidamente a la acción. No obstante es necesario reconocer que se trata de una acción que limita el espacio de posibilidades al sentido adscrito por otros; en donde los espacios de acción son las respuestas a la amenaza de ir en un sentido diferente.

La propuesta de este trabajo para dar respuesta a la pregunta de investigación que se formulara en la siguiente sección, es proponer el desarrollo del modelo de intervención organizacional. El modelo trae a la mano tres aspectos relacionados.

En primer lugar, se muestra como funcionan en el nivel individual las emociones con el fin de señalar la importancia de trabajar en la modificación de los estados de ánimo de los miembros de una organización.

En segundo lugar, se muestran las conversaciones como unidad mínima básica que determinan las relaciones en una organización. El trabajo de entrenamiento en las conversaciones es el mecanismo organizacional básico que lleva a transformar las emociones en que se cae en las relaciones cotidianas.

En tercer lugar, se muestra la estructuración que se traduce en la construcción relaciones de confianza en las organizaciones sociales.

3. Palabras claves

Hipótesis, quiebre conversaciones, cuerpo, estructura, confianza, emociones, tetraedro, competencia, sinceridad, interpelabilidad, legitimidad, regulación, redundancia, recurrencia, reverberación, recursividad, clausura, iterativa, autorreferencia, distinción.

4.Contexto de la investigación

4.1 Pregunta de investigación

¿Cuáles son las condiciones – biológicas, conversacionales y de estructuración organizacional – en las que emergen relaciones sociales de confianza?

4.2 Metodología de Trabajo

4.2.1 La distinción hipótesis. Este trabajo se constituye en hipótesis de intervención organizacional. Las hipótesis han surgido de cada una de las fuentes conceptuales sobre las que he desarrollado el trabajo. El modelo conceptual puede ser entendido como una hipótesis para intervenir en sistemas sociales que 'requieran' o estén dispuestos a dar un salto a constituirse en organizaciones cohesionadas por y desde la confianza.

4.2.2 El modelo como hipótesis:

- Se constituye en conjunto de suposiciones hechas para razonar. Esto es lo que permite considerar el modelo como un mecanismo analítico para la reflexión.
- Nos permite ver que hay tantas posibilidades de la verdad como lugares para colocarse y mirarla. Las hipótesis nos sitúan en la posibilidad de aceptar la pregunta por el observador (Maturana, 1997¹).

Un quiebre ocurre cuando no se tiene un curso de acción satisfactorio al enfrentarse a alguna interrupción de las actividades. Un quiebre emerge cuando el estado emocional se reporta como una acción carente de sentido. En el quiebre se carece de mecanismos para adscribir significado a las conversaciones. Aquí se observa que se hace necesario una hipótesis sobre nuevas adscripciones de significado en las conversaciones. El quiebre origina preguntas sobre cómo proceder de aquí en adelante, acerca de cómo las nuevas oportunidades afectan los compromisos y las posibilidades. En efecto, cada quiebre provee una oportunidad para una revisión creativa. Cuando se enfrenta a un quiebre se pregunta cómo responder a él. Al preguntárselo se está abriendo conversaciones para crear posibilidades.

4.2.3 Conversaciones para abrir posibilidades. Estas conversaciones le dan forma a nuestras acciones. Las conversaciones para crear posibilidades se dan de manera anterior a una posible acción que puede ser realizada. Estas conversaciones se inician

con la declaración de alguien acerca de la posible acción para construir un compromiso que va a seguir un curso de acción en torno a la declaración de la posible acción. El resultado de este tipo de conversaciones es el anuncio de una posibilidad, lista como tal, pero sin haber sido puesta en marcha. Para efectos de esta investigación entiendo que este tipo de conversaciones formulan hipótesis. Los actores del sistema escuchan y participan en la construcción de estas hipótesis. Se busca encontrar aquellas hipótesis que gatillan una modificación emocional de los actores. En particular nos referimos a los cambios en los que se construyen significados que dan nuevo sentido a la acción.

4.2.4 Proceso de entrenamiento en conversaciones para la acción.

Para efectos de este trabajo de investigación seguí un proceso de entrenamiento en conversaciones para la acción tomado de notas de clase de Zamorra 2000. Este proceso de entrenamiento consta de ocho etapas en las cuales los individuos que son miembros de una organización pueden observar el sentido que le adscriben a sus acciones. Vale decir sentido que emerge de sus cambios emocionales.

4.2.5 Etapas del proceso de Entrenamiento

1. Declaración de una interrupción.
2. Declaración de apertura de un dominio de acción.
3. Declaración de un quiebre
4. Revisión de las conversaciones.
5. Declaración de nuevas posibilidades
6. Formulación de una conversación para la acción.
7. Compromisos para la acción.
8. Declaración de nuevas aperturas.

5. Construccionismo: premisa de posibilidad de la intervención organizacional

La opción que nos permite diseñar un modelo de intervención para la construcción de confianza es el construccionismo. Desde esta posición llegamos a declarar los principios sobre los que se desarrolla este trabajo.

Para presentar los principios de trabajo partimos por considerar que para construir relaciones de confianza se requiere trabajar circularmente en el cuerpo de los individuos y en el contexto social en que estos han sido educados y en el que viven. Para llevar a efecto este trabajo circular se puede intervenir en las organizaciones sociales en las que los individuos se desempeñan y en la construcción de sus competencias conversacionales. Nuestra hipótesis que será desarrollada paulatinamente trabaja a partir de una intervención que lleva a construir una estructuración organizacional y conversacional recursivas.

5.1 La centralidad de las emociones en las relaciones sociales.

No podemos desconocer en ningún momento la importancia de nuestras disposiciones anímicas en cualquiera de los espacios de interacción propios de nuestra vida cotidiana.

Dado que las emociones cruzan la totalidad de nuestra vida, el interés de este trabajo de investigación es discutir que juegan las emociones en las relaciones efectivas que abren espacios de acción y aprendizaje para las diferentes estructuras de relaciones sociales humanas (pareja, familia, empresas, comunidades, ciudades, naciones, sociedades, etc.).

5.2 Hipótesis construccionista: Las emociones se construyen socialmente.

Las emociones construyen en las relaciones entre el entorno sociocultural y las experiencias de los individuos.

El carácter sociocultural de las emociones es explicado por el construccionismo a través de una hipótesis fuerte y una débilⁱⁱ.

Hipótesis Fuerte: *Todas y cada una de las emociones, incluyendo las emociones primarias, son de manera irreductible productos socioculturales.*

Hipótesis Débil: *El carácter natural se concede a un rango limitado de respuestas emocionales naturales.*

La discusión del Construccionismo alrededor de estas dos hipótesis radicalmente opuestas, muestra las emociones como constituidas y prescritas para sustentar y validar los sistemas culturales de creencias y valores, de tal manera que los individuos sean capaces de sentir las emociones apropiadas, adhiriéndose de manera autónoma y confiable a los valores designados por una emoción.

5.3 Principios para la construcción de confianza y las relaciones efectivas

La confianza es la emoción desde la cual emergen relaciones transparentes para la construcción de organizaciones efectivas desde el bienestar individual y grupal. La confianza vista como una emoción socialmente construida apoya valores como la autonomía, el respeto y el reconocimiento del otro. Estos valores crean un contexto de relaciones que surgen de una participación efectiva. En este trabajo se plantea como hipótesis que las estructuras en las que emergen estos valores son aquellas que se conocen como estructuras recursivas.

En este sentido el construccionismo lleva a plantear tres principios básicos para los trabajos de una intervención organizacional. Estos principios deben mantenerse siempre presentes al seguir el modelo que se presentará más adelante.

5.3.1 Principio de regulación de las relaciones sociales.

- La emoción puede ser definida como intrínsecamente regulatoria de las relaciones sociales. En estas regulaciones la existencia depende expresamente del cumplimiento de la "función social"ⁱⁱⁱ construida en las relaciones sociales para cada emoción.

5.3.2 Principio de la complejidad de las emociones y diversos modos de observar las emociones.

- La comprensión de los elementos asociados a las emociones, entendidas como determinantes de las relaciones efectivas de un sistema de relaciones, requiere una aproximación conceptual desde diferentes puntos de vista. Estamos hablando de un aspecto complejo de la vida organizacional y no de un aspecto simplista.

Dado el principio de la complejidad de las emociones en esta investigación se hace uso de tres grandes “lentes” a saber (cuerpo, estructura organizacional, conversaciones) para observar los fenómenos emocionales relacionados a relaciones efectivas

- La emoción como un fenómeno que se da en el cuerpo del individuo (procesos biológicos que determinan los fenómenos emocionales).
- La emoción como fenómeno social que se da en las estructuras de interacción del individuo (redes conversacionales)
- La emoción como un fenómeno conversacional (que se da desde ciertas emociones) que emerge en el contexto de las relaciones entre actores conversantes.

5.3.3 Principio de la circularidad de las emociones:

- Los ámbitos de desarrollo de las emociones – cuerpo, interacción social, estructura organizacional y conversaciones – se relacionan en una circularidad permanente en el que se inciden mutua y permanentemente.

En el caso específico de la confianza los tres aspectos que se relacionan circularmente se pueden establecer así:

- La confianza es un fenómeno emocional que experimenta el individuo en su cuerpo.
- Las conversaciones efectivas llevan imbricada la emoción de confianza.
- Las organizaciones sociales recursivas son el ámbito en el que se construye la confianza.

5.4 Hipótesis conceptuales sobre las relaciones y quiebres en los que emergen relaciones de confianza y Estructuración y representación gráfica del modelo conceptual

A continuación presento de forma paralela las fuentes que se trenzan en el trasfondo de esta investigación y la articulación conceptual del modelo.

El modelo reconstruye tres aspectos que provienen de distintas tradiciones. El primer aspecto se refiere a la constitución biológica de las emociones. El segundo aspecto se refiere al contexto social en el que emergen las emociones. Y el tercer aspecto es la estructuración organizacional recursiva que es aquella en la que emergen condiciones de reconstruir emociones de confianza. **La hipótesis de este trabajo consiste en diseñar un proceso recursivo de estructuración conversacional en el que se relacionan los miembros de una organización.**

La construcción del modelo se realizó sobre las tres distinciones maestras: Cuerpo, estructura organizacional y competencias conversacionales. En estas distinciones marco, se circunscriben diversos estudios provenientes de las ciencias básicas, que le dan sustento al modelo. Para este efecto se han seleccionado tres ciencias básicas, matemáticas, biología y filosofía. Los estudios escogidos de estas ciencias que servirán como marco conceptual se relacionan en la siguiente tabla.

CIENCIAS BASICAS Y DISCIPLINAS
Biología y Química

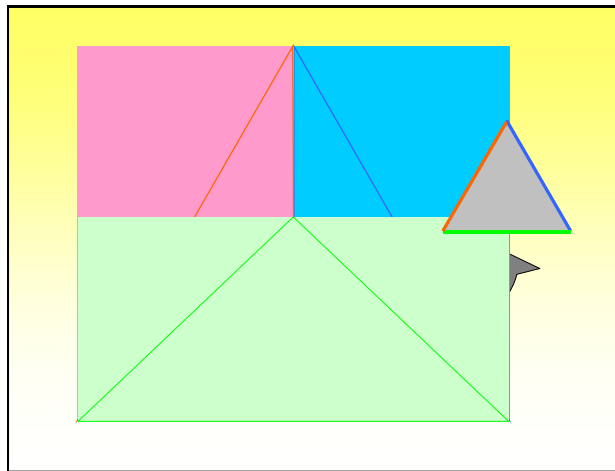
Matemáticas y Cibernética

Filosofía del Lenguaje y
Construccionismo

ESTUDIOS Y CONCEPTOS
Moléculas de la emoción y capacidad comunicacional
Estructuración Recursiva mediante de mecanismos conversacionales
Construcción social de emociones y reconstrucción de conversaciones mediante actos de habla

6. Utilización del tetraedro para modelar la hipótesis

El modelo de esta investigación se representa mediante un sólido regular conocido como tetraedro. En este trabajo busco construir la estructura básica de generación del espacio emocional de confianza en una organización social. A través del tetraedro busco relacionar las condiciones de la estructura organizacional, las competencias conversacionales y las modificaciones corporales en las que emerge el espacio emocional. En este estado de la investigación me circunscribo al caso analizado que es el de la confianza.



Tetraedro

El modelo propuesto pues contiene tres hipótesis y quiebres que hacen referencia a los siguientes tres dominios de acción: el cuerpo del individuo (representado en las aristas del grafo), la estructura organizacional recursiva (Representada en los nodos del grafo) y competencias conversacionales que relacionan a los miembros de la organización (representadas en las caras del grafo).

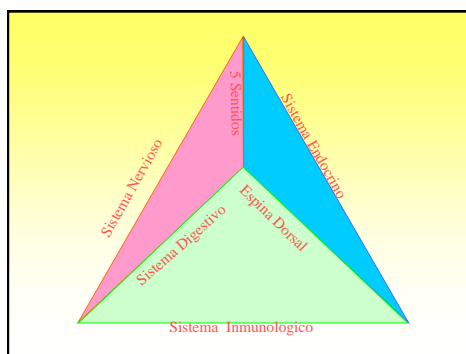
HIPÓTESIS Y QUEIBRES DEL MODELO	
HIPOTESIS	QUIEBRES EN LOSQUE EMERGEN LAS RELACIONES DE CONFIANZA
<p>Hipótesis bioquímica de las emociones:</p> <p>La primera hipótesis de este trabajo se hace desde el punto de vista bioquímico y consiste en que los estados emocionales son el producto del proceso de ligación de los neuropéptidos y receptores. Este proceso de ligación el individuo los interpreta como emociones o sentimientos.</p>	<p>Quiebres Bioquímicos:</p> <p>La producción de peptidos y receptores son quiebres que se dan en los sistemas del cuerpo del individuo. Sobre las aristas del modelo se ubican los sistemas donde se producen péptidos y las locaciones anatómicas donde se producen receptores.</p> <p>Péptidos (Sistemas): Sistema Nervioso, Endocrino, e Inmunológico</p> <p>Receptores: Sistema Digestivo, Espina Dorsal Y Accesos a los Cinco Sentidos</p>
<p>Hipótesis bioconversacional de las emociones:</p> <p>Los estados emocionales son el producto del proceso conversacional en el que está involucrado un individuo en la construcción cotidiana de sus relaciones sociales. Estos procesos conversacionales gatillan modificaciones sobre el espacio de coordinación de acciones dentro del dominio de la coordinación conductual consensual que tanto el individuo como el grupo social los interpreta como emociones o sentimientos.</p>	<p>Quiebres conversacionales:</p> <p>Sobre las caras del modelo se ubican las condiciones necesarias, para hacer juicios desde la confianza ante las interacciones que sostenemos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Competencia • Sinceridad • Interpelabilidad • Legitimidad
<p>Hipótesis sociestructural:</p> <p>Una organización social es un sistema en el que los individuos y los subsistemas que lo componen están <i>cohesionados por la confianza</i> y no por el miedo. Esta forma de distinguir un sistema social establece que un sistema social se constituye por relaciones de ciudadanía generadas por la confianza y no por imposiciones promovidas por el temor.</p>	<p>Quiebres sociestructurales:</p> <p>Sobre los vértices se ubican las cuatro condiciones estructurales que permiten comunicaciones efectivas y transparentes, dándole forma a las conversaciones de los individuos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Regulación • Redundancia • Recurrencia • Reverberación

7. Transfondo conceptual que sustenta la articulación entre Hipótesis y Quiebres del modelo

7.1 Péptidos-receptores. Los mecanismos biológicos y químicos en los que emergen las emociones

La primer tradición que se conecta en esta investigación tiene su origen en la biología y la química. El carácter biológico de las emociones será explicado a través de la obra **Moléculas de la Emoción** de Candance Pert (1997)^{iv}.

La doctora Pert en su obra explica como los quiebres biológicos que determinan nuestro emocionar, conforman una red de información corporal a través la cual circulan unas sustancias comunicacionales conocidas como péptidos las cuales se unen a unos receptores ubicados en las paredes celulares de los órganos corporales. En este proceso de ligación química se dan aquellas experiencias que nosotros interpretamos como emociones.



Relaciones y Quiebres Bioquímicos

7.2 Conversaciones, los mecanismos biológicos y sociales en los que emergen las emociones.

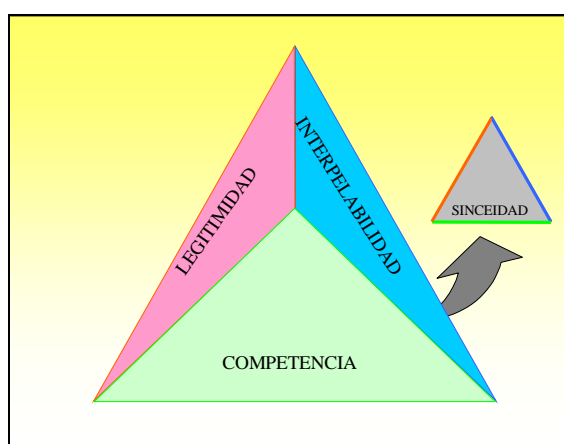
Este aparte inspirado en (Bula 1997^v) se centra en la valoración de quiebres conversacionales (Sinceridad, Competencia, Interpelabilidad y Legitimidad)

Una de las hipótesis centrales de esta investigación es que las relaciones transparentes sólo son posibles desde la emoción fundada de la confianza. Teniendo en cuenta que las conversaciones son el mecanismo a través del cual los individuos estructuran sus relaciones. La valoración de los quiebres conversacionales cobra importancia en la medida que los juicios de valor que hagamos, ante la relación que sostenemos con alguien nos llevan a experimentar un estado emocional que va desde la confianza hasta la desconfianza. Por supuesto. Si nuestra valoración es fundada, nuestra emoción también

MII-20001-01-09

lo es y los resultados de la relación que sostenemos desde esta valoración son aquellos que esperamos, es decir la relación será una relación efectiva y transparente.

En este sentido la confianza puede ser como un fenómeno emocional en el lenguaje, por lo cual se propone el desarrollo de algunas competencias conversacionales, lo cual implica un proceso corporal en el cual se incrementa nuestra capacidad de acción. Es decir las competencias conversacionales generan disposiciones emocionales que manifiestan corporalmente en cambios bioquímicos.



Relaciones y quiebres conversacionales

7.3 Trasfondo socioestructural: La recursividad es la condición estructural para la construcción de confianza y la confianza es el núcleo generador de los sistemas recursivos.

Las organizaciones recursivas, cumplen con las cuatro condiciones estructurales (Regulación, Redundancia, Recurrencia, Reverberación) se denominan organizaciones recursivas. En una estructura de este tipo es posible que "los individuos se desempeñen de forma efectiva, desarrollando ciudadanía o sentido de pertenencia y en un contexto de autonomía y cohesión balanceada (Espejo 2000)^{viii}".

Haciendo analogías desde los sistemas matemáticos recursivos^{vii}, hacia los sistemas sociales entendidos estos como conjuntos de individuos que se relacionan a través estructuras de relaciones constituidas por la unidad básica de la conversación. Es posible

MII-20001-01-09

aproximarnos a la comprensión de los fenómenos de interacción entre los individuos dentro de ciertas condiciones que cumplen los sistemas recursivos:

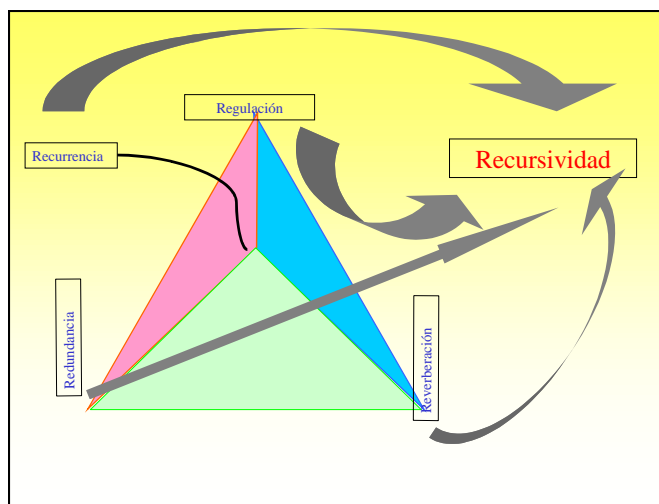
a.) Constituir un sistema (conversacional) con *clausura*, capaz de usar y generar sus propios recursos. (los sistemas recursivos son operacionalmente cerrados)

Llamamos sistema recursivo a aquel sistema eficiente en el uso y generación de recursos.

b.) El sistema se establece por *autorreferencia*. El sistema emerge de las relaciones y solo es posible hacer referencia a este en términos de dichas relaciones (*Autorreferencia*).

c.) Las relaciones entre los elementos del sistema gracias a la autorreferencia deben dar origen a estructuras de forma *iterativa*.

Estas condiciones, que le dan forma a las conversaciones de los individuos, hacen que emociones como el miedo o la confianza sean moduladas de cierta forma por la estructura de interacción, en tal sentido, es necesario que se den las los quiebres estructurales mencionados anteriormente para que desde la emoción de la confianza existan relaciones efectivas y cohesionadas en el sistema de relaciones.



Relaciones y quiebres de la estructuración recursiva

7.4 Representación del modelo por el grafo propuesto.

Este modelo de reflexión propone una hipótesis metodológica y conceptual para construir relaciones de confianza.

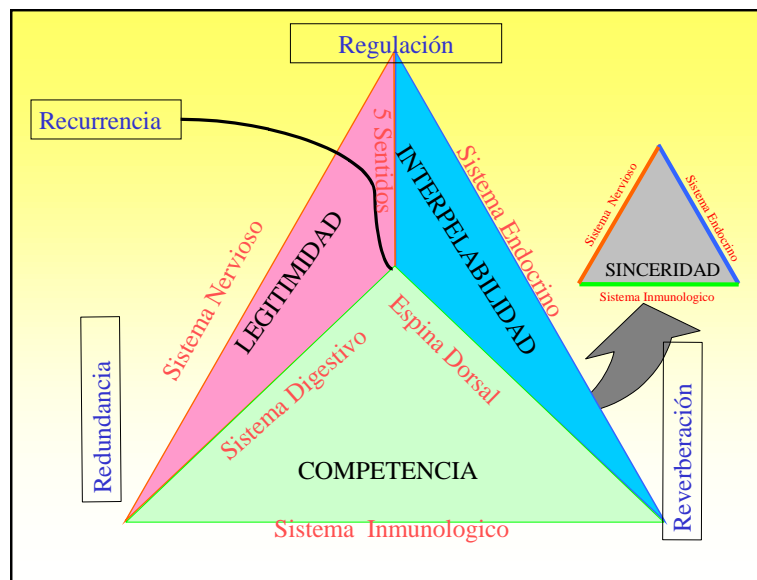
Para la construcción de estas relaciones de confianza es necesario que en el nivel individual en el cuerpo de las personas se den modificaciones estructurales (modificaciones en la red informacional) de tal forma que la emoción de la confianza

MII-20001-01-09

experimentada en la relación conversacional permita una coordinación de acciones transparente que se vea reflejada en la efectividad y las posibilidades de aprendizaje y desempeño del sistema de relaciones.

Para la construcción de estas relaciones de confianza es necesario que en el nivel organizacional se estructure de tal forma que los sistemas contenidos y el sistema continente tengan la capacidad necesaria para que emerja la recursividad como condición estructural básica para desarrollar la confianza.

La clausura de este trabajo se hace con la presentación del modelo que se construyó a lo largo de la intervención y que articula el trasfondo presentado. El modelo es el cierre y deja abierta la construcción de las relaciones de confianza aparece en el siguiente grafo:



Modelo de construcción de confianza

8. Validación, Mediante La Observación de La Hipótesis, En Una Intervención Organizacional

MII-20001-01-09

Con base en el trasfondo CONCEPTUAL se realizó una intervención organizacional. Con la cual se realizó el modelo conceptual que acabo de presentar .

8.1 Sistema en foco:

El trabajo de intervención en una organización lo realicé en el Colegio Cultural Candelo, ubicado en la zona marginal de Kenedy, el cual presta servicios de educación básica, hasta quinto grado, para los niños pertenecientes al barrio Candelo y aledaños.

8.2 Alcances del trabajo de campo

El alcance la validación se reduce al sistema en foco y no al sistema escolar, no obstante es importante obstante esta pequeña institución si nos sirve como laboratorio de trabajo y observación, en la medida que presenta los “síntomas” que son los mismos síntomas que presentan la mayoría de las escuelas colombianas (Dependencia administrativa, rectores con escasos medios para cumplir con sus funciones representación minoritaria de los padres)

8.3 Descripción General de los Talleres

Los talleres realizados en el Colegio Cultural Candelo tuvieron el propósito de abrir espacios de reflexión y de acción efectiva en el sistema. Para esto se hicieron uso de algunas herramientas conversacionales y de reflexión con las cuales los miembros de la institución educativa podían desde su ámbito de acción observar las relaciones que constituyen el que hacer del sistema y reflexionar acerca de posibles acciones que eventualmente se pueden llevar a cabo con el fin de hacer estas relaciones más efectivas.

8.4 Metodología

La metodología usada en el sistema en foco esta orientada a la “construcción” de confianza, o lo que es lo mismo a la construcción de relaciones efectivas desde la emoción de la confianza. Este trabajo de investigación propone una metodología tipo investigación acción. En la cual los participantes a través de un proceso de acompañamiento y de facilitación pueden desarrollar:

- Competencias para observar las relaciones que constituyen momento a momento el quehacer del sistema al que pertenecen.
- Competencias para observar la institución educativa como un sistema de relaciones.
- Competencias conversacionales o comunicativa, que les permiten obtener incrementos diferenciales en la capacidad de coordinar sus acciones.

Los talleres realizados fueron diseñados bajo el supuesto de que el desarrollo de competencias (comunicativas o de observación) es posible cuando los individuos pueden hacer ciertas distinciones que luego se vuelvan transparentes en la acción de la vida cotidiana.

La selección de las distinciones alrededor de las cuales se articularon los talleres se hizo con ayuda del modelo conceptual y sus tres dimensiones: Cuerpo, Conversaciones y Estructura de Relaciones.

8.5 Tipos de talleres

En el sistema en foco se realizaron talleres de tres tipos:

- **Talleres de distinciones**
- **Talleres de observación de las conversaciones**
- **Talleres de observación de sistemas**

Los talleres de distinciones realizados en el sistema en foco, fueron diseñados como espacios conversacionales y de reflexión.. En estos talleres además de ofrecer a través de ejemplos y de teoría las relaciones entre efectividad y distinciones, se invito a los participantes a distinguir el colegio, como una estructura de relaciones o de conversaciones y como un sistema con identidad propia que se relaciona o conversa con otros actores o sistemas. En este sentido los talleres de distinciones fueron el eje sobre el cual se articularon los talleres.

9. Perspectivas Futuras

A lo largo de este trabajo se ha buscado mostrar que no es posible hoy hablar de organizaciones o relaciones sociales si no es desde la perspectiva emocional. En particular, se ha mostrado que la viabilidad de la organizacional social hoy esta ligada a su capacidad de construcción de confianza.

Desde la primera parte del trabajo se señaló que no se trata de un estudio ontológico. Esto quería que lo que se habría hecho habría sido buscar la esencia"de algo que "sólo es". Esto recordaría a Parménides para quien "sólo el ser es porque el no ser no es". Más bien, se ha considerado que si queremos ser efectivos en la construcción de confianza no lo debemos hacer partiendo por responder preguntas sobre qué es la confianza, o qué son las organizaciones, o qué son los cuerpos de los individuos o qué son las conversaciones.

En contraposición, más bien se ha formulado una conversación para abrir posibilidades. Tal y como se señaló al mostrar el marco metodológico de trabajo se trata de inventar la posibilidad de construir relaciones de confianza y no desde el temor, la angustia o el miedo. Esta es la razón por la que nuestro trabajo no ha consistido en "demostrar"una tesis sino en "mostrar"una hipótesis que a su vez es la articulación de varias hipótesis. Las hipótesis nos pueden llevar a tener una nueva matriz básica de interpretación que haga posible desarrollar unas nuevas organizaciones. En esta perspectiva, se considera que el futuro es de quienes estén en condiciones de construir sus relaciones desde la confianza y se espera contribuir, así sea con un grano de arena, como lo reportan las personas que en sus relaciones construyen el Colegio Cultural Candelo.

10. Glosario

10.1 Competencia: La competencia es el incremento diferencial en la capacidad de realizar acciones en un dominio de acción dado, la competencia depende de la historia

(profesión, cultura, nivel de estudios, experiencia, etc.) y de las facticidades (edad, sexo, peso, fuerza, etc.) y del tiempo.

10.2 Interpelabilidad: La interpelabilidad (esta aparece en algunos escritos como responsabilidad para referirse a la palabra en inglés accountability) se refiere a la coherencia existente entre el resultado de las acciones y nuestra disposición continua y permanente a dar cuenta de ellas. La interpelabilidad va más allá de la responsabilidad. Además de hacerse cargo del resultado de las acciones siempre se está en condiciones o preparado para fundamentarlas de manera transparente, es decir se está preparado para ser interpelado.

10.3 Legitimidad: La legitimidad se refiere a la coherencia de la conversación que se sostiene con las normas compartidas, valores, roles y reglas propias del contexto donde se da esa conversación.

10.4 Regulación: Cuando en una estructura de relaciones recurrentes entre individuos las conversaciones se cierran sobre sí mismas produciendo un sistema cerrado con clausura e identidad, se hace necesaria la existencia de un sistema contenedor, dentro del cual se circunscriban y se regulen aquellas conversaciones que no pueden tener clausura en el sistema contenido (ver teorema de Goedel). Tal y como se mostró en la proposición básica de un sistema social sabemos que la relación entre sistema contenedor y sistema contenido no deben entenderse como relaciones coercitivas entre un sistema superior y uno inferior. Se trata de una relación entre iguales en donde los individuos de la unidad contenida se hacen cargo autónomamente de las relaciones que sostienen y que construyen momento a momento con los demás. Estas relaciones son relaciones de ciudadanía.

10.5 Redundancia: En una estructura recursiva se dan conversaciones redundantes. Se cuenta, aparentemente, con más recursos (incluso individuos) que el mínimo, aparente, necesario para llevar a cabo una tarea, coordinan sus acciones y negocian por recursos para ejecutar la tarea.

Cuando existe redundancia la coordinación de acciones es mucho más efectiva y la ejecución de la tarea es mejor en la medida que ha sido enriquecida por el aporte de más individuos que participan en la construcción de la tarea y se han dispuesto más recursos para llevarla a cabo. La redundancia posibilita tener una estructura con autonomía local para que el desempeño de la organización tenga el más alto rendimiento esperado y se pueda incrementar continuamente.

10.6 Recurrencia: La recurrencia en una estructura recursiva se puede observar a través de las conversaciones que se dan de manera iterativa. Estas conversaciones gatillan emociones que se pueden traducir en cambios en la estructura corporal. En los espacios de interacción caracterizados por relaciones jerárquicas las emociones que emergen son de sumisión y temor. Esto lleva a conglomerado y la redundancia es un estorbo.

MII-20001-01-09

En el caso de las estructuras recursivas las conversaciones se dan desde la aceptación del otro y de sus potencialidades para llevar a cabo en conjunto las tareas propias de la organización. En este sentido las emociones emergen en los cuerpos son de aceptación y de respeto por la diferencia. Este es una manifestación de una relación confianza. Desde este tipo de conversaciones, las emociones gatilladas causan cambios en la red de información corporal de los individuos que les permite desempeñarse de forma más efectiva.

10.7 Reverberación: En una estructura recursiva, las conversaciones y sus acciones derivadas, se enriquecen con la participación de todos y cada uno de los individuos que interactúan. La comunicación se da en una estructura que lleva a que quien aparentemente dio origen a algo lo vuelve a escuchar de otro como producto de la iteración de las interacciones. En general cuando se dan comunicaciones reverberantes emergen emociones que determinan de una manera muy fuerte los posibles espectros de interacción entre los individuos que coordinan acciones en un momento dado.

Bibliografía

- ⁱ MATURANA, H. (1997), *Emociones y lenguaje en educación y política*, Dolmen Ediciones, Santiago de Chile.
- ⁱⁱ ARMON-JONES, C. (1988), The Thesis of Constructionism, en HARRÉ, R. ed. (1988), *The Social Construction of Emotions*, Basil Blackwell, Oxford, pp. 32- 56.
- ⁱⁱⁱ ARMON-JONES, C. (1988), The Social Functions of Emotion, en HARRÉ, R. ed. (1988), *The Social Construction of Emotions*, Basil Blackwell, Oxford, pp. 57- 82
- ^{iv} PERT, C. B. (1997), *Molecules of Emotion*. Ed Scribner.
- ^v BULA, G. (1997), Construcción de confianza, dilema de control y aprendizaje, un enfoque sistémico, en ACRIP, *El hombre: pasado, presente y futuro de la organización*, ACRIP, Bogotá.
- ^{vi} ESPEJO, R. (2000), "Requisitos para la para la participación efectiva en organizaciones autoconstruidas", informe de una visita de trabajo al Programa Nuevo Sistema Escolar, Ministerio de Educación Nacional de Colombia.
- ^{vii} BEER, S. (1979), *The Heart of the Enterprise*, Wiley, Chichester, New York.