

TENEMOS

QUE HABLAR

COLOMBIA



Quien conversa, confía

Construir confianza en
lo público

Resultados temáticos de Tenemos
que hablar Colombia

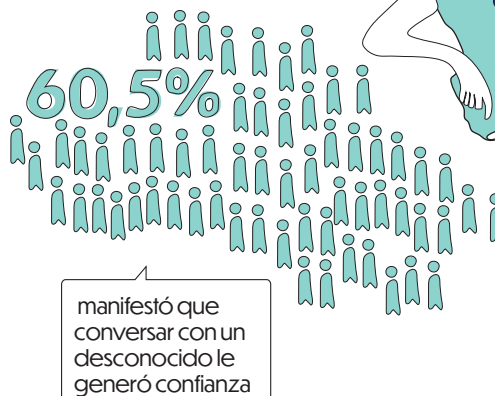


Laboratorio de confianza

Uno de los retos que enfrenta la democracia en Colombia es la desconfianza. Tras los diálogos de Tenemos que Hablar Colombia, los participantes incrementaron su capacidad de confiar en el futuro y en los demás.
¿Cómo lo hicieron?

- 1 Se encontraron con un propósito común: **pensar el futuro del país.**
- 2 Su principal motivación fue la **preocupación por la situación actual**
- 3 Se concentraron en el **objetivo común** y no en defender su punto de vista
- 4 Entendieron el espacio desde la **cooperación**
- 5 Contaron con una **moderación asertiva e informada**
- 6 Sabían que el espacio era deliberativo y que era importante **argumentar, escuchar, reflexionar**

Después de conversar...



Aunque la conversación y la confianza pueden ser recursos abundantes que dependen de nosotros mismos y, como sociedad, podemos decidirnos a conversar más y a confiar en los demás, las instituciones y actores públicos tienen el reto de seguir abriendo espacios de participación y diálogo y preocuparse por adelantar las reformas necesarias que den cuenta de la escucha a las agendas ciudadanas.

Ese es el primer paso para avanzar en esta agenda de construcción de confianza



TENEMOS
QUE HABLAR
COLOMBIA

Contenido

01

Introducción

4

02

Confianza desde
el relato

5

03

Confianza desde
los datos

12

3.1

Confianza con enfoque
diferencial

14

04

Laboratorio de
confianza

20

05

Conclusiones

23





1. Introducción

Este informe es un pequeño tributo a la *confianza* que miles de colombianos depositaron en **Tenemos que hablar Colombia** para representar sus intereses y deseos y, en esa medida, encontrar un compromiso por parte de aquellos que están próximos a tomar juramento en salvaguarda de la Constitución y la ley, así como a honrar los derechos ciudadanos. Desde aquí, muchas gracias por la confianza.

Las conversaciones de **Tenemos que hablar Colombia** transitaban a través de tres ciclos. En el primero, la pregunta orientadora *qué cambiar, mejorar o mantener* establecía la agenda de discusión para cada uno de los participantes, según las preferencias, los conocimientos o las experiencias de los conversadores al momento de elegir uno de los tres verbos rectores y expresar sus puntos de vista.

El objetivo del segundo ciclo era priorizar uno de los temas abordados, tomando en consideración las razones propias o eligiendo adherirse a los postulados de algún compañero de charla, quien minutos antes era un desconocido. Este proceso de escucha, validación y consenso permitía la apertura al tercer ciclo.

En el tercer ciclo de la conversación se les preguntaba a los participantes por las acciones, los responsables del cambio social y la confianza depositada en esos responsables. Este ciclo resultaba fundamental para comprender las implicaciones prácticas que se desprendían de las ideas, los anhelos o las preocupaciones compartidas. Además, este ciclo permitió conectar temas y argumentos con posibles rutas de acción y visibilizar los responsables de atender determinado llamado. Una vez identificados los “dolientes” de las propuestas que, con éxito habían trasegado en la conversación, la pregunta final buscó determinar el

grado de confianza que los participantes depositaban en que ese actor elegido asumiera el pedido inserto en lo que desde ese instante clasificaba como un *mandato ciudadano*. La lista de agentes considerados incluyó cientos de referencias individuales, organizacionales e institucionales que este informe revela con objetivo de ilustración y alerta.

Con esto en mente, el lente con el que se invita a leer este informe parte del reconocimiento de que el diálogo es una piedra angular de cara a la construcción de confianza. Asimismo, estas páginas revelan algunas pistas para entender la desconfianza, precisamente, en aquellos actores que por su naturaleza, reconocimiento o investidura deberían ser los llamados a enarbolar las banderas del cambio y la esperanza.

2. Confianza desde el relato

Durante poco más de cuatro meses, en **Tenemos que hablar Colombia** se desarrollaron un total de **1.453 espacios** de conversación. A cada sesión asistían alrededor de 4 o 5 personas de cualquier región del país. Durante aproximadamente dos horas se sostendría una conversación entre desconocidos (no faltaron los primos o amigos que por algún azar del destino compartieron el espacio). Finalmente, la posibilidad de hablar sobre las angustias del presente y las esperanzas del futuro era un incentivo para permanecer no solo conectado, sino, además, concentrado al frente de la pantalla.

Una infidencia esperanzadora: pensando en la polarización que se siente cotidiana en las redes sociales y en las tensiones propias del debate público reciente en Colombia, se había preparado un protocolo para que facilitadores y talleristas intervinie-





ran en situaciones complejas en las que insultos o altercados obligaran a detener la conversación. Al final, solo tuvimos 16 incidentes de esta naturaleza en las más de mil cuatrocientas sesiones de conversación. Este grato balance nos indicó que las personas no solo quieren conversar, lo pueden hacer con niveles razonables de cordialidad y proposición, siempre que se cumplan algunas condiciones mínimas que una metodología como la propuesta logró. Por eso compartimos tres factores que pueden propiciar conversaciones que construyen confianza

Reglas de juego claras

Todos los participantes saben qué esperar del espacio, de los otros y saben lo que se espera de ellos. Asimismo, la moderación es fundamental. La estabilidad de estos dos elementos permite que las personas se relajen un poco frente a una experiencia que puede generar, inicialmente, algo de angustia y les provee de la seguridad suficiente para hablar con tranquilidad.

Capacidad de argumentación y deliberación

Tener algunas nociones, por básicas que sean, respecto a argumentos, contrargumentos, reciprocidad lógica y, en general, las capacidades para deliberar de forma efectiva, puede mejorar el desempeño del espacio de diálogo.

Propósito común y claro

Es importante que el espacio de conversación tenga objetivos claros, pertinentes y explícitos para los participantes. El objetivo ayuda a las personas a concentrarse en eso que se quiere lograr y resistir un poco la tentación de simplemente defender su punto de vista. Ayuda, sobre todo, a entender el espacio como una cooperación, más que una competencia.

La idea de la confianza estuvo presente en algunas de las respuestas sobre lo que las personas querían *cambiar, mejorar o mantener* en Colombia.

Cuando hablaron de la necesidad de cambiar la política, aparecieron la confianza y la transparencia como valores asociados. Al hablar de eliminar la corrupción, los participantes mencionaron la desconfianza y la sensación de inseguridad para explicar lo que creen que ocurriría si no se hacen los cambios que necesitamos.

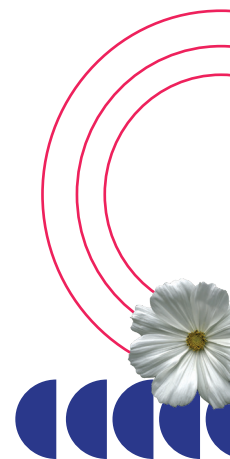
También se mencionó la confianza como valor asociado a la idea de *mejorar* la educación y *mantener* la cultura.

En clave de fines, la confianza en las instituciones indicaba un estado de cosas estimado como posible y deseable.

Finalmente, el análisis de emociones también arrojó que la desconfianza produce disgusto y es una consigna de Tenemos que hablar Colombia transitar a la alegría, usando la confianza como detonante de acuerdos y compromisos.

Culminadas las sesiones de conversación del componente Colombia a escala compartimos con todos los participantes una encuesta de cierre que tenía como objetivo establecer balances acerca de lo que había sido la experiencia individual.

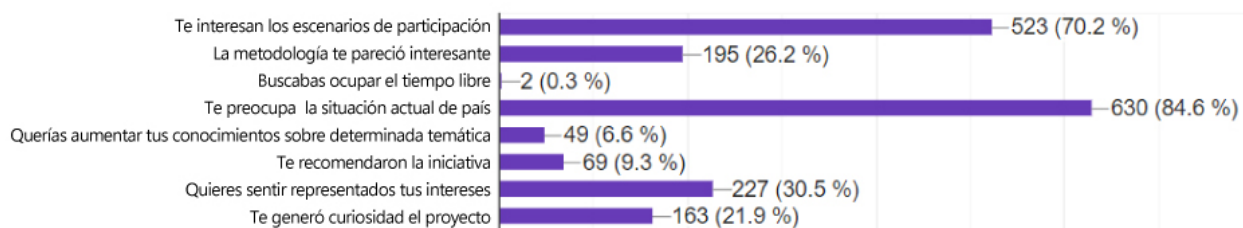
Encontramos que el principal motivo por el cual los conversadores aceptaron participar de la iniciativa *fue la preocupación por la situación actual del país* (84,6%)





¿Por qué participaste en la iniciativa Tenemos que hablar Colombia?

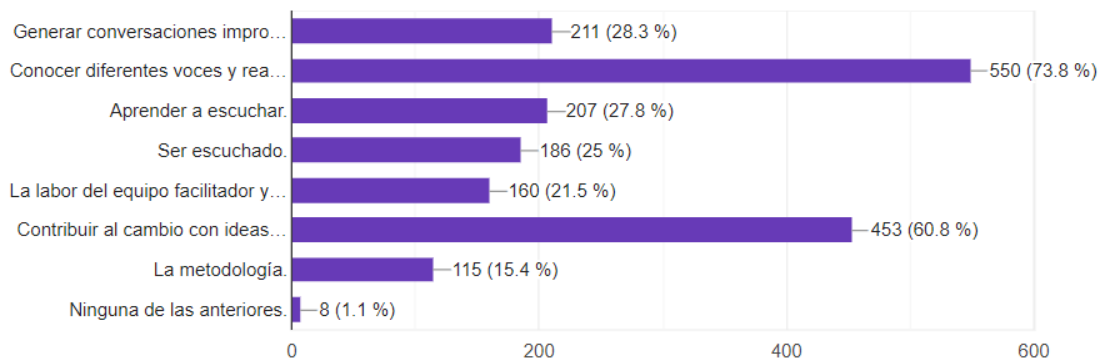
745 respuestas



Entre tanto, el 73,8% de los participantes expresó que lo que más le gustó de la iniciativa fue la posibilidad de conocer diferentes voces y realidades.

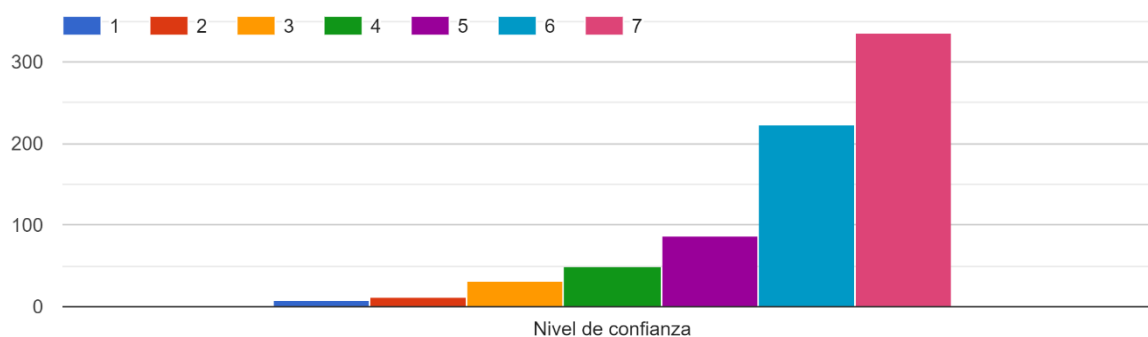
¿Qué fue lo que más te gustó de tu experiencia en la iniciativa Tenemos que hablar Colombia?

745 respuestas



Por su parte, el 45% de los participantes afirmó que Tenemos que hablar Colombia le producía el máximo nivel de confianza

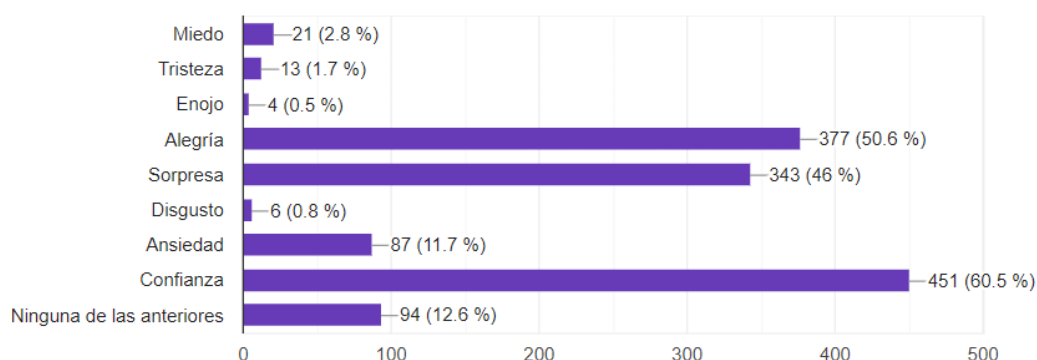
Califica de uno a siete (donde uno es poco y siete es mucho) el nivel de confianza que te generó la iniciativa Tenemos que hablar Colombia.



Finalmente, y al igual que como ocurrió en el ejercicio semiexperimental (ver apartado 4), el 60,5% de los participantes manifestó que dialogar con un desconocido le generó confianza

En el marco de la iniciativa Tenemos que hablar Colombia, dialogar con un desconocido, te generó:

745 respuestas



Por último, queremos destacar algunas expresiones textuales de los participantes que asocian la confianza con el diálogo, la esperanza, la inclusión, la equidad y la democracia. Cada una de estas ideas



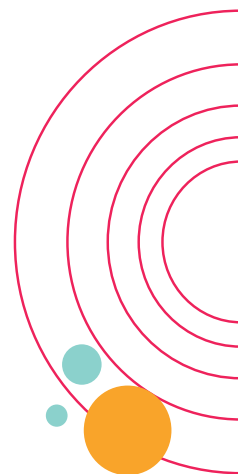
aún sigue haciendo eco en la memoria de un ejercicio que confío, también, en la participación de los colombianos como fuente de inspiración y legitimidad para cumplir la promesa de generar incidencia pública de cara a las próximas elecciones parlamentarias y de presidencia.

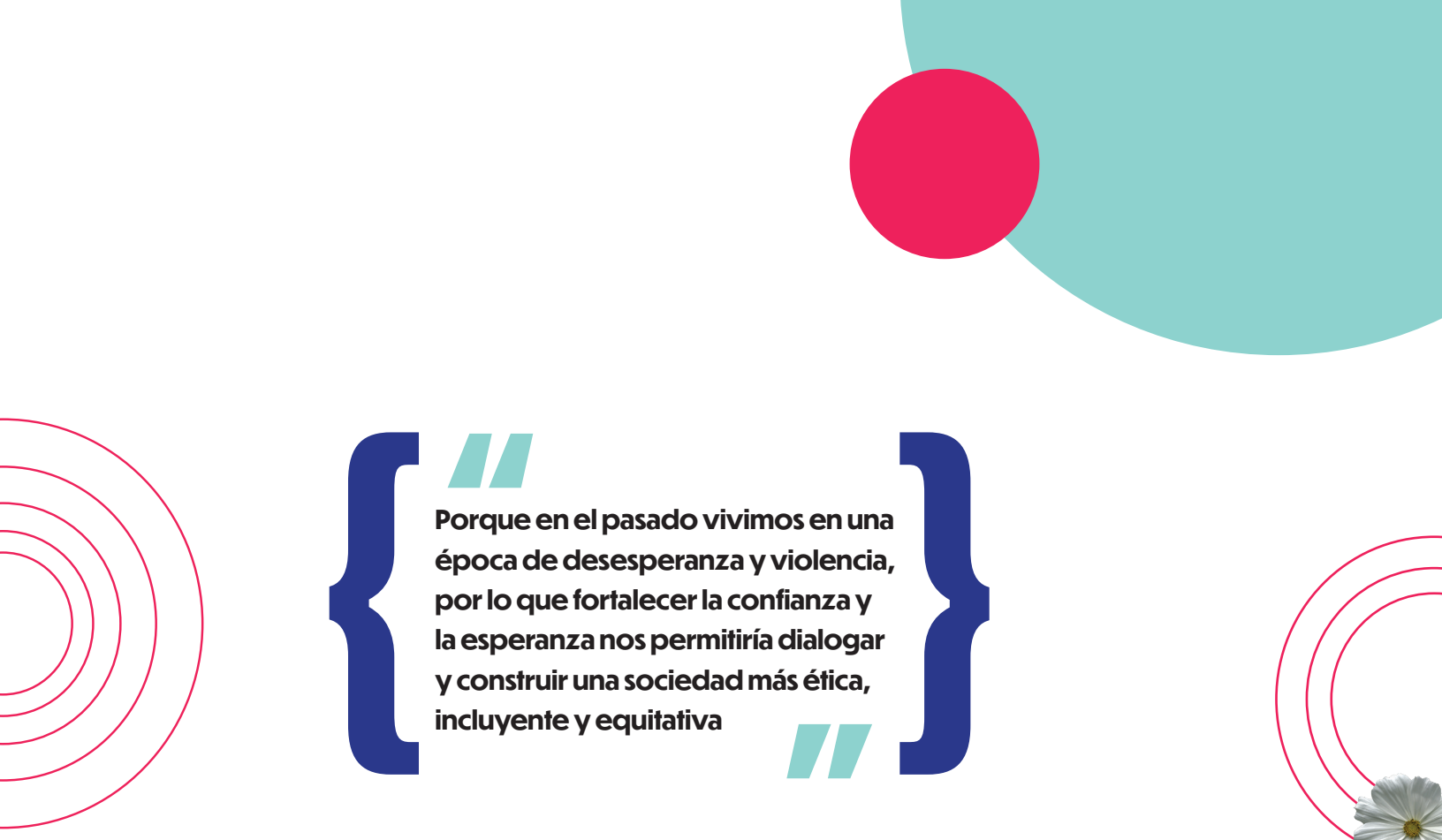
Si no hay confianza en las instituciones toda la dinámica democrática se pierde.

Este espacio es una muestra viva de que tenemos la esperanza y la confianza.

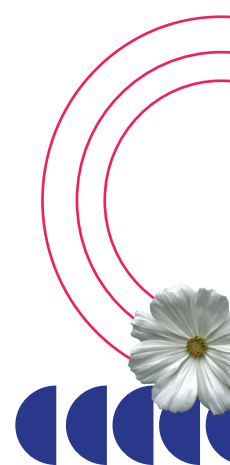
Porque la confianza es base para que las instituciones que tenemos se desarrollen adecuadamente pensando en un proyecto de país conjunto.

La falta de confianza inhibe la acción y la participación puesto que deja una sensación de que no vale la pena hacer las cosas.





Porque en el pasado vivimos en una época de desesperanza y violencia, por lo que fortalecer la confianza y la esperanza nos permitiría dialogar y construir una sociedad más ética, incluyente y equitativa



Porque verse representado en el Congreso de alguna manera ayuda a tener alguna confianza en la política.

Educar en política a las comunidades y no en politiquería para recuperar la confianza.

Brindar escenarios de confianza donde se expresen dudas y se solucionen inconvenientes.



3. Confianza desde los datos

Como mencionamos anteriormente, en el ciclo tres, la pregunta por la confianza buscaba definir, desde la opción dicotómica de “confía/no confía”, la percepción de confiabilidad que las personas tenían sobre los responsables definidos para lograr los cambios sociales deseables para el tema priorizado. Esta preguntaba se diferenciaba de otras alternativas usadas en encuestas y estudios sobre confianza toda vez que las personas no calificaron una lista de instituciones, grupos y personas según su confiabilidad, sino que lo hicieron identificando al responsable directo de acoger y materializar su idea, propuesta o mandato y, en este sentido, determinaron si confiaban o no en su disposición para realizar las acciones tendentes al cambio social.

En el primer lugar de confianza están “academia” y “comunidad”. Entre las personas que señalaron estas dos colectividades como responsable del cambio social, el 96% confía en ellas. En segundo lugar, aparece “universidad”, con el 93% de confianza, seguida por las “Oenegés”, con el 92%; los jóvenes, 90%; “organizaciones sociales”, 88%; “empresas”, 83%, y “educadores” y “familia”, con el 77%.

Además de la responsabilidad y compromiso al que estos resultados llaman a la academia, queremos destacar que se percibe a los jóvenes como una generación promotora del cambio.

La contracara de esto es la baja confianza que hay sobre otros agentes señalados como responsables del cambio social: “el presidente”, con el 59%; el “gobierno” y “los políticos”, con el 42%, y el “Congreso”, con el 23%.

Esta es solo una muestra de lo desbalanceados que están los niveles de confianza entre la academia, las universidades, las organizaciones, la empresa privada y la familia en relación con los personajes o las instituciones del poder. Para revisar los niveles de frecuencia en las menciones y la confianza asignada a los principales 20 agentes considerados, se puede ver el gráfico a continuación.

**Alta confianza,
menos nombrados**



**Alta confianza,
más nombrados**



**Baja confianza,
menos nombrados**



**Baja confianza,
más nombrados**

Nombrados (#)



Lo verdaderamente paradójico es que los actores públicos, que fueron fuente de desconfianza, también fueron señalados en el tercer ciclo como responsables del cambio social. Desde luego una cosa es ser mencionado en virtud del oficio que se cumple o la cartera que se representa y otra, muy diferente, es ser depositario de confianza.

3.1. Confianza con enfoque diferencial

En **Tenemos que hablar Colombia** discriminamos los niveles de confianza según fuera la identidad de género, la edad, la región y el grupo étnico con el que se autorreconocieron los participantes.

Cuando hicimos esa diferenciación, encontramos que quienes se identificaron con el género **masculino** confían en:

Comunidad	100 %
Academia	97,1 %
Universidad	92,2 %

Los agentes de cambio en los que menos confían son:

Congreso	20 %
Políticos	42,4 %
Estado	42,5 %

Estas tendencias se corresponden con los resultados generales del total de la muestra.

A diferencia de los hombres, las **mujeres** no solo incluyeron a los jóvenes en quienes confían, también son los principales depositarios de su confianza, pero no aparecen las ONGs ni las empresas.

Jóvenes	100 %
Academia	96,2 %
Universidad	94,3 %

En aquellos en quienes se reportó menos confianza, hay mayor coincidencia:

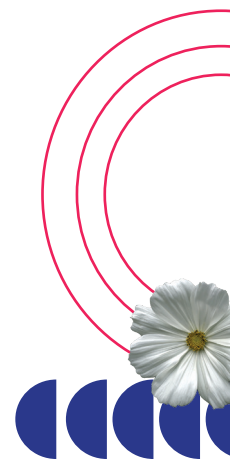
Congreso	29,6%
Gobierno	41,8 %
Ministerio de Educación	47,6 %

Los **niños y las niñas** de 8 a 13 años confían de manera predominante en:

Presidente	85,7 %
Sociedad	84,4 %
Ciudadanía	75 %

Confían menos en

Acalde	56,5 %
Gobierno	38,9 %





Los **jóvenes** de 14 a 25 incluyen a los educadores en su lista de mayor confianza.

Universidad	91,7 %
Ciudadanía	89,7 %
Educadores	83,3 %

Manifestaron menor confianza en las instituciones estatales ya mencionadas en casi todos los grupos poblacionales: Congreso, Estado y Ministerio de Educación.

Las personas de 26 a 36 años mantienen la tendencia general sobre confianza, pero aparece en este grupo el Congreso, por encima de la media de confianza.

Universidad	95,7 %
Sociedad	82,8 %
Congreso	80,4 %

También mantienen la tendencia sobre poca confianza

Estado	58,8 %
Gobierno	56,7 %
Ministerio de Educación	53,8 %

Las personas entre los 37 y los 47 años, 48 y 58 años y mayor de 58, así como las comunidades negras, afrocolombianas, raizales o palenqueras y los pueblos y comunidades indígenas, no tienen diferencias destacables con los resultados generales. Sus porcentajes se pueden revisar en el [informe técnico](#).

Las personas que viven en el Centro del país, como las mujeres, confían más en los jóvenes

Jóvenes	100 %
Academia	95,3 %
Universidad	92,5 %

En quienes reportan menos confianza, coincide con los resultados generales.

Quienes residen en Antioquia y el Eje cafetero confían en mayor medida en las oenegés y las empresas, por encima de la academia y, como en el caso de los jóvenes.

Oenegés	100 %
Empresas	100 %
Academia	97,3 %

Otra diferencia de esta región es que aparecen los medios de comunicación en la lista de los agentes en los que menos confían

Medios de comunicación	66,7 %
Alcalde	65 %
Gobierno	59,4 %

Las personas que habitan en el Caribe y el Pacífico colombiano, así como los Llanos orientales, coinciden con los resultados generales.

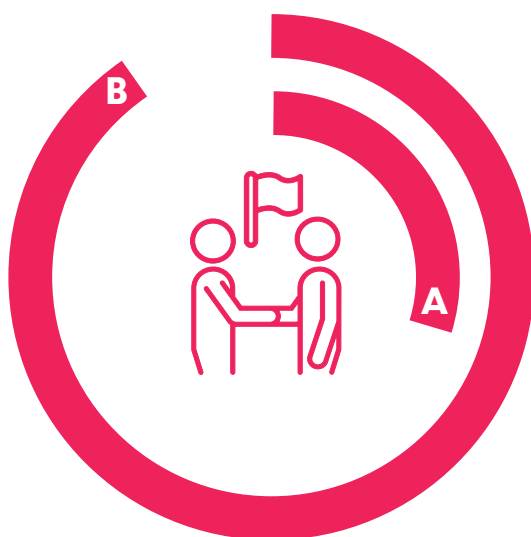
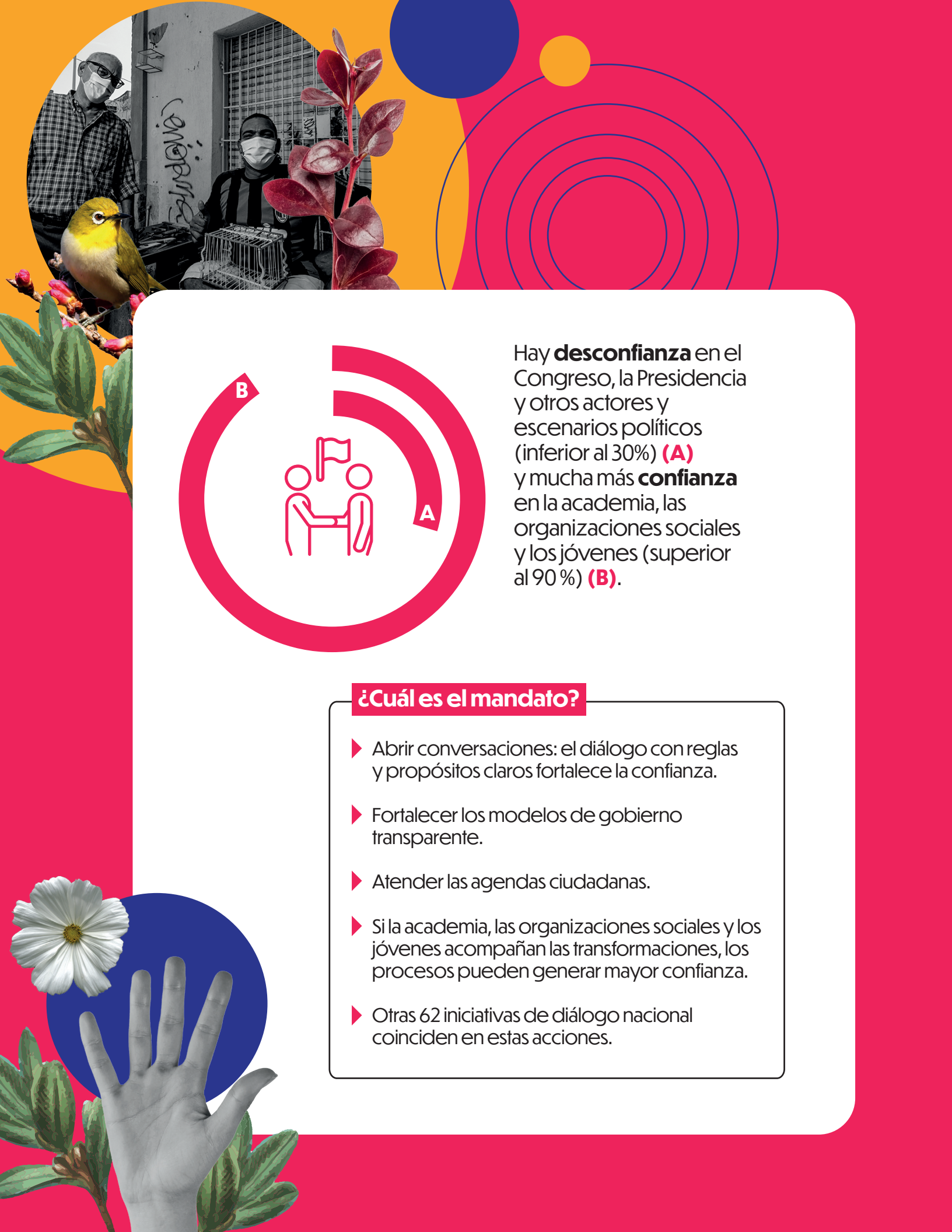
El principal reto que enfrenta Colombia en términos de consolidación y desarrollo democrático es la profunda desconfianza que hay





en sus instituciones públicas y en los actores políticos -acompañada de fenómenos de desconfianza interpersonal y grupal-. A la pregunta sobre quiénes pueden adelantar los cambios que proponían los participantes en las conversaciones, se señaló una lista larga de personajes institucionales y grupales, pero la tendencia fue, como se mostró, a desconfiar de la voluntad y las motivaciones de las entidades públicas y los actores políticos frente a la posibilidad del cambio social. Los participantes, luego de dos horas de conversación, de reflexionar y proponer, de discutir y acordar, llegaron en muchos casos a la conclusión, informada por la desconfianza, de que difícilmente las cosas cambiarían si seguimos por este camino de duda y escepticismo.

La perspectiva de construcción de confianza que nos presenta el diálogo nos convence, todavía más, de que este debe continuar. Sin duda, la conversación entre ciudadanos es el fundamento de una sociedad democrática. No solo los colombianos y las colombianas quieren y pueden conversar, sino que, al hacerlo, mejoran los niveles de confianza entre ellos y, potencialmente, respecto a las instituciones. Sobre esta certeza deberían gobiernos, empresas, organizaciones y ciudadanos mantener el esfuerzo, costoso en ocasiones, pero necesario, de abrir, fortalecer y mantener espacios y escenarios de conversación.



Hay **desconfianza** en el Congreso, la Presidencia y otros actores y escenarios políticos (inferior al 30%) **(A)** y mucha más **confianza** en la academia, las organizaciones sociales y los jóvenes (superior al 90%) **(B)**.

¿Cuál es el mandato?

- ▶ Abrir conversaciones: el diálogo con reglas y propósitos claros fortalece la confianza.
- ▶ Fortalecer los modelos de gobierno transparente.
- ▶ Atender las agendas ciudadanas.
- ▶ Si la academia, las organizaciones sociales y los jóvenes acompañan las transformaciones, los procesos pueden generar mayor confianza.
- ▶ Otras 62 iniciativas de diálogo nacional coinciden en estas acciones.



4. Laboratorio de confianza

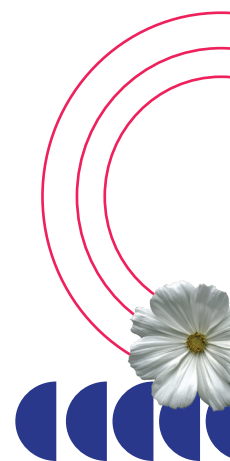
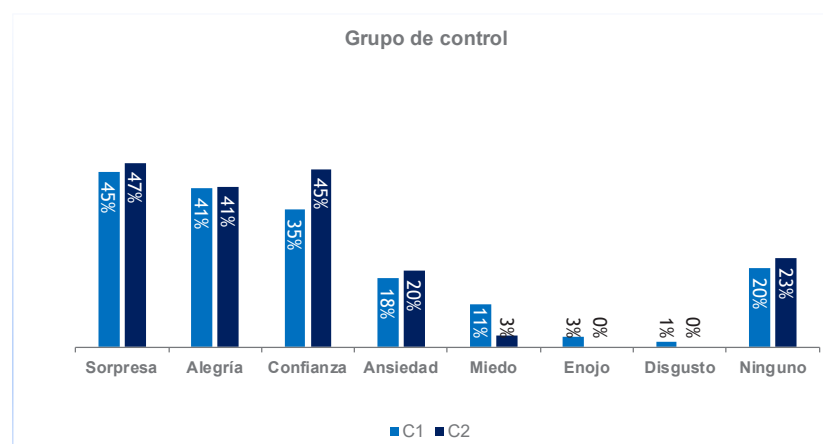
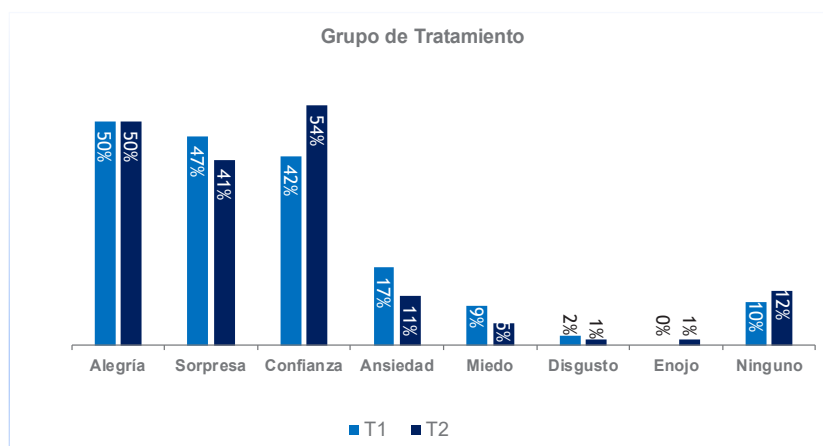
En medio de las conversaciones de **Tenemos que hablar Colombia**, se abrió la posibilidad de realizar un ejercicio semiexperimental que tuvo como propósito examinar la relación existente entre el diálogo y los niveles de confianza reportados por los participantes en virtud de diferentes criterios: percepción sobre el diálogo y la confianza, optimismo respecto del futuro del país, confianza interpersonal y confianza institucional. El instrumento a través del cual se recogieron las observaciones de los participantes fue una encuesta, enviada vía correo electrónico a los participantes efectivos al final de las sesiones de conversación (grupos de tratamiento) y, desde luego, a los participantes inscritos que aún no habían tenido ocasión de asistir al ejercicio de conversación (grupo de control).

Si bien la mayoría de los resultados señalaban la importancia del diálogo para generar consensos (superior al 55%) y aclarar cuestiones difíciles o serias (superior al 60%), el diálogo como generador de efectos positivos en los procesos democráticos (superior al 85%) y el optimismo de que la participación en escenarios de conversación como Tenemos que hablar Colombia representara cambios sociales positivos para el país (superior al 55%), escapaba del alcance de este ejercicio semiexperimental encontrar un modelo capaz de predecir la confianza en diversos ámbitos.

No obstante, los resultados obtenidos confirmaron un efecto importante de participar en escenarios de conversación como **Tenemos que hablar Colombia** y un aumento en la confianza interpersonal. Lo que encontramos es que el porcentaje de las personas que estaban de acuerdo con la afirmación “se puede confiar en la mayoría de las personas” era 22 puntos porcentuales más alto en el grupo que había participado en una sesión de **Tenemos que hablar Colombia** que en el del grupo que no lo había hecho.

Las emociones también ocuparon un lugar importante en este ejercicio semiexperimental. Así, al indagar por cuál sensación les generaba a los participantes dialogar con un desconocido, los resultados indicaron que *alegría, sorpresa y confianza* representan el podio que sustenta la tesis de que la confianza es un atributo indispensable para aunar voluntades a través del diálogo

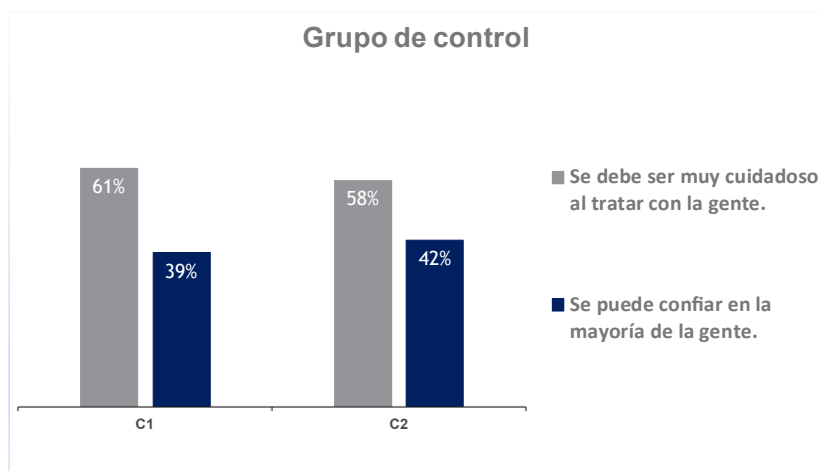
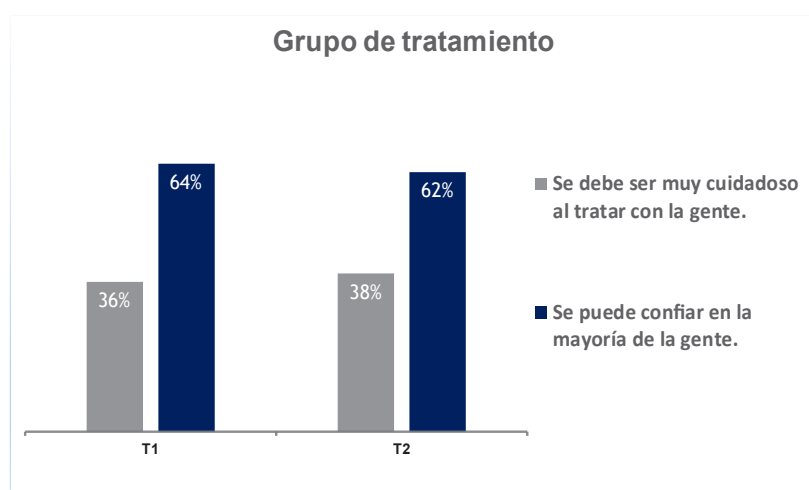
Dialogar con un desconocido le genera:





Confianza Interpersonal:

¿Diría usted que se puede confiar en la mayoría de las personas o que es necesario ser muy cuidadoso al tratar con la gente?



Es así como frente a un país que quiere conversar, pero que enfrenta profundos problemas para construir confianza, líderes, organizaciones, instituciones y sociedad en general tenemos una oportunidad. Estos resultados son tan solo una muestra de la potencia que tiene el diálogo en la disposición a confiar en los demás. Exponerse a ideas y personas distintas y hasta desconocidas en un escenario de conversación controlado como lo fue *Tenemos que hablar Colombia* ayudó, y de qué manera, a imaginar el futuro del país y constatar al final del encuentro una enseñanza única: tenemos mucho más en común con otros colombianos de lo que creemos, valoramos o rechazamos temas similares, construimos confianza con base en ideas y unificamos voces para exigir el país que todos soñamos.

5. Conclusiones

En ocasiones los *relatos* y los *datos* (González, 2005)¹ evidencian que nos enfrentamos a un escenario de profunda frustración política: las personas identifican problemas, están dispuestos a acordar soluciones, proponen rutas de acción, definen responsables esperados, pero al final reconocen que no confían en que estos responsables cumplan esa labor y, en ese sentido, no esperan que se produzcan los cambios que están exigiendo.

Diferente a los actores políticos y públicos, la sociedad civil es depositaria de la mayor cantidad de confianza reportada por los participantes. Adicionalmente, la academia, la ciudadanía, las organizaciones sociales y los jóvenes son referenciados como responsables del cambio y cuentan con una alta confianza. En *Tenemos que hablar*

¹ González, J.I. (2005). La economía y el dato novelado. En C. Hernández, C. y J.I. López (Eds.), *Navegaciones. El Magisterio y la investigación* (pp. 174-187). Bogotá: Colciencias, Unesco



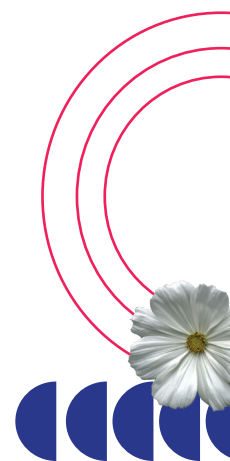


Colombia reconocemos en estas ideas dos mandatos fundamentales. La necesidad para los actores políticos y las agencias públicas de construir confianza con los ciudadanos y la responsabilidad que guardamos como sociedad civil de seguir consolidando la democracia colombiana.

Seguir abriendo espacios de participación y diálogo y, preocuparse por adelantar las reformas necesarias que den cuenta de la escucha a las agendas ciudadanas, son el primer paso para avanzar en esta agenda de construcción de confianza. Asimismo, mejorar la manera cómo ejercemos la ciudadanía en términos de participación política, comportamientos cívicos, cultura ciudadana y promoción de convivencia, fue una de las acciones de cambio, *mejora y continuidad* más popular en toda la iniciativa.

Los colombianos valoraron la posibilidad de hacer cambios desde las agendas educativas y culturales. También en la política, especialmente, desde la incidencia que los ciudadanos podemos tener en la definición de asuntos públicos y, a la vez, en la forma en la que nos relacionamos entre nosotros. *Construir confianza en lo público es el mandato, asumir el reto desde lo público es el primer paso.*

Tanto la conversación como la confianza pueden entenderse como recursos abundantes que dependen de nosotros mismos. En nuestra vida cotidiana, contamos con esos activos como personas y como comunidades, así que en lugar de polarización y desconfianza ¿qué tal si conversamos más?, ¿qué tal si confiamos en los demás?



Líderes



UNIVERSIDAD
NACIONAL
DE COLOMBIA

Universidad de
los Andes



UN
UNIVERSIDAD
DEL NORTE



Impulsan



Los invitamos a conocer todos los resultados en el informe descriptivo, escaneando este código

TENEMOS
QUE HABLAR
COLOMBIA