

## *ANÁLISIS DE LOS CONFLICTOS EN LA COMUNICACIÓN DE EXPECTATIVAS GENERALIZADAS*

## *CONFLICT ANALYSIS IN THE COMMUNICATION OF GENERALIZED EXPECTATIONS*

Tania Galaviz Armenta\*

### RESUMEN

El presente artículo se enfoca en el análisis de los conflictos en la comunicación de expectativas generalizadas de comportamiento —en particular el perdón— a partir de la Teoría de los Sistemas Sociales de Niklas Luhmann. Para ello, se ha realizado una revisión bibliográfica para abordar sus características, clasificación y los significados que los sistemas político, jurídico y religioso le atribuyen, lo cual, permitió distinguir las diferencias de enfoque y la persona activa en su ejercicio.

*PALABRAS CLAVE:* SISTEMAS SOCIALES \* CONFLICTO SOCIAL \* COMUNICACIÓN \* COMPORTAMIENTO \* VÍCTIMAS

### ABSTRACT

This article focuses on conflict analysis of the communication of widespread behavioral expectations —particularly, forgiveness— based on the Niklas Luhmann Theory of Social Systems. For the purpose of this, a bibliographic review has been carried out to address the characteristics, classification and the meanings that the political, legal and religious systems attribute to these behavioral expressions. Consequently, it was possible to differentiate the distinct approaches and the active person in their exercise.

*KEYWORDS:* SOCIAL SYSTEMS \* SOCIAL CONFLICT \* COMMUNICATION \* BEHAVIOUR \* VICTIMS

---

\* Universidad Autónoma del Estado de Morelos, Cuernavaca, Morelos, México.  
tgalaviz@uaem.mx

## INTRODUCCIÓN

El 7 de agosto de 2018, en el marco de los Foros Escucha, comenzó un desencuentro entre el presidente electo de México, Andrés Manuel López Obrador y las organizaciones de personas víctimas de violaciones graves a Derechos Humanos. El principal motivo del altercado fue la petición, por parte del presidente, para que otorgaran el perdón con el objetivo de contribuir a la reconciliación nacional. Así, lentamente, se fue configurando un conflicto en la comunicación de expectativas entre la figura presidencial y las agrupaciones de personas víctimas.

En el presente trabajo se analiza la forma en que se articulan las expectativas de comportamiento a nivel societal. Para ello se ha empleado la Teoría de Sistemas Sociales de Niklas Luhmann (1998) cuyo enfoque permite comprender cómo las expectativas operan e interactúan con los sistemas político, jurídico y religioso. Se pone énfasis en las expectativas generalizadas —en especial en el caso del perdón— que se caracterizan por compartir un significado atribuido. Es decir, las personas que emplean dichos conceptos consideran que la comunicación puede agilizarse debido a que no es necesario especificar las particularidades del comportamiento esperado. Sin embargo, cuando existe una contradicción en dicho significado, emerge un conflicto en la comunicación de expectativas, cuyas consecuencias pueden ser no solo una falla, sino la modificación en la operación de los sistemas sociales para gestionar dicho conflicto.

El artículo se encuentra dividido en tres apartados. El primero de ellos se centra en el análisis sistémico luhmanniano de las expectativas de comportamiento, los grupos en los que estas se dividen —cognitivas y normativas— y su generalización en conceptos y símbolos (como el perdón). Asimismo, aborda de manera sucinta la forma en cómo los sistemas sociales operan con las expectativas normativas de comportamiento. El segundo apartado se enfoca en los conflictos en la comunicación de expectativas generalizadas de comportamiento, en especial, la figura del perdón, tomando como ejemplo los Foros Escucha desarrollados

en México. Por último, en las conclusiones se hace un balance del impacto que tuvo la diferencia en el significado que cada uno de estos sistemas sociales atribuye al perdón en la relación entre los colectivos de personas víctimas y el presidente mexicano.

## LAS EXPECTATIVAS DE COMPORTAMIENTO

En el presente apartado se realizará un sucinto abordaje de las expectativas, sus características y las maneras en que se vinculan con las “interacciones sociales”, es decir, las estructuras e instituciones. Para ello, se emplea la Teoría de Sistemas Sociales de Niklas Luhmann (1998), cuya perspectiva de análisis permite comprender la forma en que las expectativas de comportamiento operan desde lo individual hasta lo sistémico. Esto, por tanto, posibilitará observar la emergencia de los conflictos en su comunicación y sus impactos a nivel societal.

Cabe hacer la distinción entre la Teoría de las Expectativas desarrollada por autores como Víctor H. Vroom, David Nadler y Edward Lawler, entre otros; y la propuesta de Luhmann. El primer planteamiento se enfoca en las motivaciones que llevan a una persona a realizar una determinada acción; es decir, la expectativa de la recompensa por el esfuerzo realizado, la cual puede ser desde la valía frente a otras personas hasta el incremento de beneficios al interior de una organización (Montoya y Vélez, 2014). Por su parte, la propuesta de Luhmann (1998) se enfoca en la comunicación y en la interacción social basada en las expectativas respecto al comportamiento de la otra persona, así como el ajuste de las acciones propias a partir de estas: el manejo de la incertidumbre más que la búsqueda de una recompensa.

De acuerdo con Luhmann, las expectativas son referencias de sentido, es decir, orientan “la comunicación y el pensamiento frente a la complejidad y la contingencia del mundo” (Corsi y Esposito, 1996, p. 79). Actúan como un vínculo entre los eventos, la comunicación y el raciocinio de las personas previo a la toma de decisión que se enfrente a dichos sucesos, así como al resultado de estos. Por ello, Johan Galtung (1959)

señala que las expectativas son criterios que permiten valorar tanto a las personas como los comportamientos que le son socialmente atribuidos. Son estándares generalizados compartidos por una sociedad y adoptados por las personas para explicar lo que debería suceder tanto en su comportamiento como en el del resto de la población.

Las expectativas comparten con las esperanzas, la predicción y la ilusión, la capacidad prospectiva para explicar comportamientos y eventos. Por otro lado, se diferencian de estas porque no son enunciadas antes del acontecimiento, pero establecen conductas determinadas a realizarse por personas específicas. En caso de ser defraudadas, demandan una explicación racional a dicha acción, con lo cual muestran su “relevancia para la comprensión de las prácticas de atribuciones de responsabilidad” (Figuroa, 2015, pp. 94-95). Es necesario aclarar que ello no siempre conlleva una sanción. Por ejemplo, que el horóscopo publicado en un diario no se cumpla no implica responsabilidad para quien ha realizado la predicción. Sin embargo, la incompetencia de las autoridades de protección civil al no tomar las medidas necesarias para evacuar a una población cercana a una zona de riesgo de inundación (conducta específica) se convierte en una falla de las expectativas de comportamiento respecto a las atribuciones del cargo, por lo que debe asignarse responsabilidad mediante una investigación (explicación racional).

Por ello, la función de las expectativas consiste en orientar la conducta y la interacción entre personas pertenecientes a una sociedad específica. Cada grupo social delimita las expectativas y estas, a su vez, influyen en la reproducción de los parámetros sociales. De esta manera, quienes integran una sociedad participan en la interacción y contribuyen a la estabilización del sistema. Al tratarse de parámetros prospectivos, posibilitan “el vínculo entre presente y futuro, transforman la incertidumbre en un elemento “aceptable” en la toma de decisión” (Luhmann, 1998, p. 282), respecto a los sucesos sociales o individuales.

De acuerdo con Galtung (1959), las expectativas se formulan —pero no se enuncian—

antes del hecho y se convierten en el parámetro para evaluar tanto el objeto como el sujeto de la expectativa. Dicha operación puede derivar en tres tipos de resultados: en primer lugar, la existencia de una concordancia entre la expectativa y el suceso. Como segundo punto, la disonancia entre ambos aspectos; y, por último, una neutralidad por la falta de sentido o la irrelevancia en este. En el caso de los dos últimos tipos de resultados, se activan los mecanismos de ajuste de las expectativas. Dicho de otro modo, se realiza una segunda evaluación en la que se efectúa un esfuerzo por redefinir el hecho y ajustarlo a esta, o viceversa. Así, las expectativas se convierten en un mecanismo para manejar la incertidumbre, tanto ante las acciones propias como de las personas con quienes se interactúa, porque son un marco de orientación “que facilita (...) la determinación de la conducta de cada individuo” (Luhmann, 1998, p. 124) en una sociedad específica.

Para la operación de las expectativas es necesario el uso del lenguaje y símbolos. Estos permiten articular la experiencia y “el horizonte de expectativas disputadas en el acontecimiento comunicativo” (Zamorano y Hernández, 2017, p. 45). A través de representaciones se establecen parámetros de enunciación como los “valores, obligaciones, costumbres, normalidad, lo común [entre otras]” (Luhmann, 1998, pp. 279-280). Ello posibilita vincular las características de las personas con las acciones que deberían realizar de acuerdo al rol que ejercen en la sociedad. Ahora bien, en los sistemas sociales no existe un amplio espectro de posibilidades individuales, sino generalizaciones que permiten coordinar el comportamiento “en relación con la acción propia y la ajena, que las acciones que se avengan entre sí puedan esperarse fiablemente” (Luhmann, 2010, p. 178). Como resultado, se homologan las expectativas de comportamiento pese a las características de cada persona. Por ejemplo, la expectativa respecto a una persona que se desempeña como terapeuta es que sea empática con sus pacientes; quien contrata sus servicios realiza de manera constante una evaluación de su comportamiento teniendo como parámetro dicha

expectativa, la cual está delimitada por cada sistema social.

Ahora bien, de acuerdo con Luhmann se puede “confiar en ‘la actitud correcta’ [es decir] surge una masa de tolerancia frente a distintas maneras de llevar a cabo los roles e incluso frente a posibles deslices” (2010, p. 180). Por tanto, se establece un proceso de estabilización de las expectativas al “incrementar el número de acciones determinables y con ello, el de las acciones posibles” (Luhmann, 2013, p. 32). Esto permite realizar la distinción y, de manera simultánea, la vinculación entre la persona y las expectativas de comportamiento del rol que ejerce.

Los roles son la forma como las personas se integran al funcionamiento social, son un conjunto de expectativas constreñidas necesarias para la operación de un determinado sistema. Por ejemplo, en la política existen roles que fungen como figuras centrales de su operación, ya sea en la jefatura de Estado o de gobierno, la coordinación de ministerios, etc. Esto permite entender las tres formas de implementación de los roles: universalidad, generalización y especificación de funciones. Tales condiciones operan de manera integral, por ejemplo, cada constitución política establece las características del rol de la jefatura de gobierno. Por un lado, se encuentran los requisitos mínimos para ejercerlo (universalidad); luego, las formas de elección para ejercerlo (especificación) y sus funciones (generalización). De este modo, los roles “son generalizaciones que permiten la adaptación indistinta de las personas” (Luhmann, 2010, p. 180).

De acuerdo con Luhmann, los roles pueden agruparse en núcleos mediante los cuales se interrelacionan las personas y los sistemas sociales. De esta manera, que “el comportamiento se muestre como perteneciendo a un contexto y emanando de pensamientos previos, sin que quede específicamente fijado” (Luhmann, 2010, pp. 179-180) su punto de origen. A partir de estos núcleos de roles, se configuran tres formas de expectativas: de posición, de rango y de membresía. El primero de los casos se refiere a que el comportamiento de la persona que desempeña un rol sea lo más

cercano a las mejores cualidades del cargo, por ejemplo: un juez justo. Las expectativas de rango se refiere a que, en un conjunto de roles —por ejemplo los derivados del sistema político—, el comportamiento de quien ocupe el más alto nivel jerárquico se convierte en un “medio indispensable de orientación general y de integración” (Luhmann, 2010, p. 180). Por último, las expectativas de membresía remiten al comportamiento requerido de los integrantes de un grupo según los estatutos de este. Ejemplo de esto son los códigos de ética de los partidos políticos.

A nivel social —y sin interdependencia con los roles—, las expectativas están sujetas a su disposición al aprendizaje y se dividen en dos grandes grupos: cognitivas y normativas. En el primero de los casos, se encuentran aquellas cuyo ajuste es factible frente a la disonancia con el hecho en un proceso de evaluación. Retomando el ejemplo de la persona terapeuta, si muestra de manera constante su empatía de manera verbal y asintiendo con la cabeza, su paciente ajustará sus expectativas en caso de no recibir ambas respuestas y, como resultado, ampliará la “estructura de la experiencia” (Zamorano y Hernández, 2017, pp. 49–50), ante la incertidumbre en la interacción.

En cuanto a las normativas, estas operan mediante un “deber ser” cristalizado en reglas que serán simbolizadas de tal manera que no sea posible eludir la disonancia entre el suceso y las expectativas. En consecuencia, se caracterizan por ser institucionalizadas, pues adquieren un sentido compartido aplicable en diversas situaciones, lo cual las convierte en una regla probable. Por ejemplo, la expectativa es que una persona dedicada a la medicina intervenga ante cualquier suceso en donde sean necesarias sus habilidades, sin importar la variabilidad del acontecimiento. Para ello se realiza el juramento hipocrático que es una expectativa normativa.

A diferencia de las expectativas cognitivas, las normativas no se ajustan con cada suceso, por lo cual mantienen una estabilidad para regular las comunicaciones y comportamientos de las personas. Ahora bien, para modificarlas se efectúa un balance entre las

posibilidades de cambio y la continuidad en la despersonalización de las mismas. Es decir, que su estructura siga siendo regulada por el deber ser, sin importar la persona que realice la acción, lo cual tiene como resultado “la integración de perspectivas y absorbe los riesgos de una falsa interpretación” (Luhmann, 2013, p. 36). Por ende, mientras que la expectativa cognitiva es adaptada al suceso, la normativa demanda que sea el suceso el que se adapte.

Cuando las expectativas normativas se cristalizan en normas sociales o en regulaciones legales —como los derechos y garantías— se generalizan y adquieren tres características. Primero, deslinda el aprendizaje de la interacción diaria. En segundo término, pueden presentarse como una ausencia de alternativas para el comportamiento —y por ello reducen la incertidumbre en la interacción social—. Por último, pueden atribuir responsabilidades ante acciones consideradas como incorrectas, o bien, la exigencia de explicaciones frente a su incumplimiento.

#### SISTEMAS SOCIALES Y EXPECTATIVAS DE COMPORTAMIENTO

Si bien, la gran parte de los sistemas sociales emplean las expectativas normativas para regular la interacción de las personas, en el presente trabajo se abordará de manera sucinta la operación de los sistemas político, jurídico y religioso que se caracterizan —entre otras funciones— por condensar y regular expectativas que coordinan el comportamiento social, entre las que destaca el perdón, cuyas características y alcances difieren entre cada uno de dichos sistemas.

El sistema político tiene como función la toma de decisión que vincula el funcionamiento social. Dentro de los mecanismos con los que cuenta para realizar dicha operación se encuentran el poder, la influencia y la violencia, los cuales se sustentan en expectativas normativas cristalizadas en regulaciones legales que marcan roles que portan autoridad y liderazgo, por ejemplo, la figura presidencial. Así, la tradición, la historia o la memoria del sistema, operan como puntos de referencia: “los casos que tienen éxito en las situaciones

de conflicto son recordados, normalizados y generalizados como expectativas” (Luhmann, 1995, p. 15). De esta manera, el comportamiento del presente —y del futuro— se encuentra regulado por la interpretación de quien ostenta el poder ante los acontecimientos del pasado. Para regular el comportamiento de las personas sujetas al poder, los roles emanados del sistema político emplean dos tipos de códigos. Los primeros, denominados formales, se encuentran dentro de los parámetros de legalidad. Los segundos, llamados informales, se basan en los usos y costumbres de una sociedad.

Por medio de la operación compleja de mecanismos y códigos, el sistema político absorbe la incertidumbre del sistema social y toma decisiones que permiten el funcionamiento social. Además, genera consensos mediante filtros (Luhmann, 1993) a través de la comunicación con otras áreas para que dichas decisiones sean aceptadas. Uno de esos medios es la opinión pública, la cual funciona como un espejo mediante el cual el sistema político puede observarse y medir el impacto de la aceptación —o rechazo— de las decisiones. Por ello, el tiempo y la información se convierten en los elementos primordiales de esta interacción. Si bien, el sistema político no puede dejar de tomar decisiones, sí puede determinar el momento para hacerlo; ello se encuentra regulado por las expectativas normativas condensadas en leyes.

Al sistema jurídico le corresponde limitar y estabilizar las expectativas normativas de comportamiento mediante la creación de motivaciones como el “deber ser” que genera posibilidades de comportamiento que de otra manera no existirían (Luhmann, 2003). Es decir, genera parámetros para el comportamiento basados en la distinción “con derechos/sin derechos”. De esta manera, el presente —y el futuro— se regula mediante el pasado y con ello se reduce la incertidumbre, porque se sabrán cuáles serán las consecuencias de un acto que transgreda la norma (Luhmann, 2003). Así, la función central del sistema jurídico es generar estabilidad y seguridad en el cumplimiento de las expectativas normativas.

Ambos sistemas operan de manera coordinada, ya que las acciones políticas se enmarcan por el parámetro del derecho, mientras que los cambios en las expectativas normativas son impulsados —principalmente— por los actos políticos, por ejemplo, las controversias constitucionales o la solicitud de análisis de un caso que siente jurisprudencia. De esta manera, “la justicia se puede designar como consistencia en la toma de decisión” (Luhmann, 2003, p. 289), mientras que es la política la que dinamiza que el sistema jurídico observe el cumplimiento de las expectativas de comportamiento.

La evolución de algunas sociedades —principalmente en Occidente— ha separado al sistema religioso de la toma de decisión y la sanción en el incumplimiento de las expectativas normativas, la cual es una operación que concentra los sistemas político y jurídico. Pese a ello, la religión conserva capacidad de orientar las expectativas de comportamiento basada en una intrincada red de parámetros de selección.

Inicialmente, establece una distinción entre lo “bueno” y lo “malo”. Sin embargo, al desvincularse de la moral, la transforma en una selección entre “pecado” y “expiación”. En palabras de Luhmann (2007): “se encuentra doblemente determinada por un momento del deseo (dísir), por tanto del aprecio, y por una sanción que limita lo permitido (sacré)” (p. 10). Así, el pecado —y su prohibición— se convierte en un parámetro que establece las expectativas de comportamiento de las personas. Ante esto, la sanción ante la falta es doble: las personas pueden desarrollar culpa y, además, reciben un castigo o penitencia.

La culpa y la penitencia marcan la emergencia de la distinción entre inmanencia y trascendencia, es decir, “la temporalización de las relaciones entre tiempo y eternidad” (Luhmann, 2009, p. 233). En tal caso, a diferencia de los sistemas político y jurídico que establecen a la vida en sociedad como el margen temporal, la religión mediante el uso de lo divino genera un plano que se extiende más allá del cuerpo de las personas, se concentra en su alma y en la relación con Dios como medida de salvación. De esta manera, la función social

de la religión es la salvación de las almas (Luhmann, 2009); por ello, su interacción con la vida social se convierte de manera simultánea en una fuente de expectativas de comportamiento y de elementos de conflicto para el orden social en tanto que puede distorsionar su comunicación.

Pese a la diferencia en la forma en que regulan las expectativas de comportamiento, los tres sistemas comparten el uso de algunas generalizaciones que pretenden facilitar la comunicación, pero que tienen una alta posibilidad para originar conflictos y, por ende, afectar la aceptación social.

#### GENERALIZACIÓN DE EXPECTATIVAS

Una de las características de los sistemas sociales es su capacidad para identificar las operaciones reiteradas en situaciones cambiantes y, partir de dicha acción, transformarlas en generalidades. Por ejemplo, sin importar las características del objeto de negociación, el uso del dinero es socialmente aceptado para equiparar el valor de cualquier mercancía en una transacción de compra-venta.

En el caso de las expectativas, su generalización permite a un sistema social manejar la incertidumbre respecto al comportamiento de las personas porque establece un parámetro abierto de manera temporal. En este sentido, no señala el momento exacto en el que se puede cometer una infracción. Además, no especifica las características de la conducta de quien defrauda la expectativa, ni la forma en cómo esta acción será percibida por el resto de las personas. Así entonces, se crean “generalizaciones temporales, objetivas y sociales” (Luhmann, 1998, p. 298) para absorber la inseguridad. Por ejemplo, de acuerdo con la legislación, quienes conducen automóviles están obligados a emplear las luces direccionales para indicar sus movimientos (acción que se considera que siempre debe realizarse). Sin embargo, en caso de no hacerlo, quienes atestiguan la acción —y no cumplan con el rol de policías— pueden reaccionar de diversas maneras, ya sea con insultos, o bien, con un reporte ante las autoridades.



La confianza es un ejemplo de expectativas generalizadas porque es una manera de realizar un balance entre la incertidumbre, el riesgo y la información con la que se cuenta al momento de la toma de decisión. Quien confía extrapola los datos con los que cuenta a casos similares y así reduce la incertidumbre y los riesgos. Las expectativas facilitan la toma de decisión respecto a los parámetros de acción individual y social, sobre todo en su variante normativa, ya que estas tienen la capacidad de estabilizar al sistema a lo largo del tiempo al generar un parámetro de selección marcado por el deber ser. Frente a la decepción de las expectativas, cada una de sus modalidades opera de manera distinta: las cognitivas se adaptan frente al suceso, mientras que las normativas realizan una operación inversa. Ante cualquier situación, existe una predisposición para buscar la estabilidad frente a la decepción, ya que, en caso contrario, se corre el peligro de que se diluya la seguridad que provee al comportamiento de las personas y a la estructura social (Luhmann, 1998).

El proceso para estabilizar las expectativas requiere de una toma de conciencia de que ha sucedido una decepción. Para esto, se realiza “una reflexión posterior al acontecimiento” (Figuerola, 2015, p. 97), la cual determina cuál expectativa ha defraudado. A partir de esta ponderación es posible adaptarla o adaptar el suceso. En cualquiera de los casos, será un requisito establecer que la decepción no pertenece a la estructura de la expectativa, pese a que esta conlleve una posibilidad de operación frente a la defraudación que le permite establecer una continuidad en su validez para reducir la incertidumbre. Cada sistema social establece un “volumen de carga de decepción” acorde con el número de alternativas factibles, así “las sociedades más ricas en alternativas exigen también modelos de expectativas más abstractos y por ello, elásticos” (Luhmann, 2013, p. 38), lo cual les permite estabilizar de manera más eficiente la decepción.

Esta operación adquiere relevancia porque facilita el proceso de la contingencia, definida por Luhmann como “aquello que no es necesario ni imposible, es decir, aquello que

puede ser como es (fue, será), pero que también puede ser de otro modo” (1998, p. 116). Es la coordinación entre la selección, las posibilidades y las expectativas al momento de la toma de decisión. Por ejemplo, en la frase: “lleva una sombrilla porque lloverá”, si la persona determina portarla pese al día soleado ha realizado una operación de contingencia al vincular la selección entre la información existente: día soleado; las posibilidades: pronóstico de lluvia; y las expectativas: no empaparse. En la interacción social, este proceso se transforma en la doble contingencia, la cual consiste en la mutua observación entre personas, sin la posibilidad de la mutua comprensión. Esta se imposibilita debido a que sus criterios de selección, expectativas, referencias y decisión les quedan ocultas, pues son procesos internos (mentales y emocionales) que no necesariamente se comunican. Así, la doble contingencia es el momento de coordinación de la observación, la autoobservación, la indefinibilidad y el comportamiento de cada una de las personas respecto a la otra. Se puede entender con la frase: “yo hago lo que tú quieres, si tú haces lo que yo quiero” (Corsi y Esposito, 1996, p. 68); de esta manera, la interacción se convierte en un proceso de aceptación del mutuo condicionamiento basado en las expectativas de comportamiento.

En el caso de las expectativas generalizadas para facilitar su aceptación entre las personas, se emplean nociones —y valores— que las condensan —como la confianza o el perdón (el cual se aborda en el presente artículo)—. Un ejemplo se encuentra en la frase “confío en ti”, pues remite a un conjunto de expectativas, las cuales, al cumplirse, darán pie a la futura confianza en otras personas. Las expectativas condensadas en la confianza se transformarían en dos posibles acciones. Por un lado, la reducción de amenazas y de riesgo (la interacción no significará un daño); por otro, ampliar el parámetro de responsabilidades delegadas (cada acción de la persona en quien se confía incrementa la información que se tiene respecto a su conducta).

Por lo tanto, “al usar un concepto particular en la comunicación se establecen

expectativas específicas [para posibilitar su continuidad” (Mile, 2015, p. 87). Son abreviaturas que se transforman en expectativas de expectativas, las cuales —al ser abstracciones— permiten eludir la necesidad de especificar las características del comportamiento esperado al desempeñar un rol. De esta manera, se “debe poder esperar lo que [otra persona] espera (...) para poder ajustar su propia expectativa y su conducta a las expectativas [del resto]” (Luhmann, 1998, p. 277).

Frente a esta situación es altamente probable la frustración de las expectativas de comportamiento, lo cual puede derivar en el surgimiento de conflictos. Las personas deben realizar un balance —además de un rápido reajuste— entre sus acciones y lo que suponen que el resto espera de ellas, en especial cuando se establecen parámetros mediante las expectativas generalizadas.

#### EL PERDÓN COMO EXPECTATIVA GENERALIZADA

Se considera pertinente mencionar que el perdón —como concepto y acción— ha sido abordado en diversas disciplinas<sup>1</sup>, por ejemplo, en la Psicología se estudia como reducción del deseo de venganza. Aparece también en el derecho (particularmente en la justicia restaurativa), en la ciencia política (la creación de figuras como el indulto y las amnistías), la antropología (como don o regalo), la teología (como expectativa de comportamiento frente a las faltas de las demás personas) y en la pedagogía (como principio de interacción social). Asimismo, en la actualidad, se estudia desde la construcción de paz (punto de partida para la reconciliación en sociedades en conflicto). Particularmente, en América Latina se han desarrollado diversos estudios a partir de los

procesos de transición a la democracia y, de manera reciente, en los procesos de negociación de paz en Colombia. En el presente artículo, se abordará desde la Teoría de Sistemas Sociales de Niklas Luhmann.

Como se mencionó en el apartado previo, en diferentes ocasiones no se comparten los mismos significados de las condensaciones de expectativas y ello puede generar un conflicto. Un ejemplo es el concepto del perdón, el cual se emplea en diversos sistemas sociales como el religioso, el político, el judicial y el educativo, entre otros. Cada sistema lo define poniendo énfasis ya sea en las personas involucradas (quien otorga el perdón, quien lo recibe), los momentos del proceso (se solicita o se ofrece), o los resultados que se obtienen.

Para el sistema religioso el perdón “consiste en olvidar el daño perpetrado por el agresor y continuar sin ningún tipo de discriminación en la interacción con el mismo, esperando que sea Dios el que administre el castigo (o la amnistía) al victimario” (Cortés et al., 2016, p. 21). De esta manera, el perdón se convierte en un imperativo para las personas víctimas, dado que no les corresponde juzgar el comportamiento de la gente porque ello las conduce al pecado de la soberbia, al pretenderse con facultades cuasi divinas.

Ahora bien, absolver pecados es otra forma en cómo se puede presentar el perdón, esta acción implica “la valoración del pecado y la tasación de la enmienda en términos de la penitencia” (Narváez y Díaz, 2009, p. 182). De esta manera, se hace un reajuste a futuro del comportamiento de las personas, —en especial, si existe un arrepentimiento respecto a la conducta que implicó defraudar las expectativas—.

En cambio, en el sistema jurídico, el perdón se aplica en tres posibilidades consideradas como parte de las expectativas normativas; es decir, existe una regulación para su ejercicio. En primer lugar, se encuentra la posibilidad de que las personas víctimas renuncien a la persecución del delito. El segundo punto serían las figuras del indulto y las amnistías que requieren que la acción haya sido juzgada. En último

1 Se puede consultar los siguientes trabajos que permiten realizar un primer acercamiento desde las distintas disciplinas mencionadas: Psicología: Weiner et ál. (1991). Justicia Restaurativa: Zehr (2010). Ciencia Política: Hayner (2001). Antropología: Girard (1983). Teología: Delumeau (1992). Pedagogía: Enright (1994). Construcción de paz: Villa (2016).



lugar, en los casos de Justicia transicional<sup>2</sup>, forma parte de la reparación del daño. En este sentido, compone una de las medidas simbólicas a través de las cuales el Estado ofrece disculpas a las personas víctimas, quienes deciden si las aceptan o no, y ofrecen su perdón. La primera y tercera opción consideran a la persona víctima como el punto de partida para la toma de decisión, ya sea para detener los procesos de justicia, o para disculpar las faltas y omisiones del Estado. Por otro lado, no se consideran las amnistías e indultos (pese a estar reguladas), ni tampoco sus expectativas respecto a la operación del sistema jurídico.

En el caso del sistema político, el perdón también se vincula con la amnistía, el cual es un procedimiento para condonar y olvidar delitos en el marco de un proceso de reconciliación nacional. Esto no implica un ajuste del comportamiento a las expectativas normativas, sino una medida excepcional que las adapta a la conducta de una persona o grupo.

En contextos de violencias, el perdón solicitado por el sistema religioso se convierte en un proceso de sufrimiento para la víctima, porque es una invasión al ámbito privado de las personas que no saben a quién y por qué perdonan. Por otro lado, la imposición de una amnistía puede implicar la ausencia de procesos de esclarecimiento de la verdad. En tanto, acaba perpetuando los procesos de victimización, pese a que su objetivo sea “pretender reestablecer un vínculo social, reconstruir el pacto roto por la ofensa y resignificar una relación puesta en riesgo” (Narváez y Díaz, 2009, p. 182).

De esta manera, el resultado obtenido al comunicar el concepto “perdón” deriva en un conflicto más que en la aceptación de las expectativas de comportamiento, debido a que su uso en los distintos sistemas implica nociones

y conductas diferentes, las cuales se contraponen en muchas de las ocasiones. Así, pese a que el perdón es una expectativa generalizada, su significado no es del todo compartido. Pese a que existe un horizonte de entendimiento que permite eludir la necesidad de especificar las características de la conducta esperada al momento de su enunciación, las expectativas de comportamiento sobre el rol desempeñado por las personas pueden permanecer ocultas y, por ende, detonar conflictos.

#### CONFLICTOS EN LA COMUNICACIÓN DE EXPECTATIVAS: EL PRESIDENTE, EL PERDÓN Y LAS VÍCTIMAS

Para abordar los conflictos en la comunicación de expectativas se tomará como ejemplo el desarrollo de los “Foros Escucha” realizados en México. Tras el triunfo en las elecciones presidenciales, el presidente Andrés Manuel López Obrador (2018-2024) impulsó los Foros Escucha para Trazar la Ruta de Pacificación del País y la Reconciliación Nacional. El objetivo de tales foros era promover la participación de la ciudadanía en la elaboración de “alternativas viables para lograr romper con el ciclo de la violencia, construir la paz y un proceso de reconciliación nacional” (Coordinación General, 2018, p. 2). Desde el anuncio de la propuesta de los foros, la polémica fue una constante por varios motivos: la falta de información —o las contradicciones—, la mala organización y las declaraciones vertidas por quienes asistieron, las organizaciones de personas víctimas y el presidente.

El 7 de agosto de 2018 se realizó el primer Foro Escucha en Ciudad Juárez, México. El acto fue tenso debido a los reclamos de las personas víctimas por la falta de atención a sus casos y al incremento de la inseguridad en dicha ciudad. El momento de mayor rispidez fue durante el discurso del presidente López Obrador cuando “le pidió a los familiares de las víctimas “estar dispuestos a perdonar”, pero al paso de su pronunciamiento, los integrantes de los colectivos le cortaban la palabra con gritos y manoteos” (Belmont, 2018). Los desencuentros entre las personas víctimas y la organización de los foros continuaron en las

2 La Justicia transicional es un mecanismo extraordinario para atender las graves violaciones a los derechos humanos (ejecuciones arbitrarias, desaparición forzada, desplazamiento forzado, violaciones sexuales, por mencionar algunas) que debido a su excepcionalidad —cualitativa y cuantitativa— no pueden ser atendidas por la justicia regular.

distintas sedes en donde estos se desarrollaron, las protestas giraron en torno a las expectativas de comportamiento que cada una de las personas disponía en relación al concepto del perdón.

Para iniciar este apartado, se considera necesario explicar qué se entiende por “conflictos”. En la Teoría de Luhmann, el conflicto tiene su punto de partida en la contradicción, que es una negación de las expectativas de comportamiento y, por ende, es una doble contingencia negativa. En este sentido es una imposibilidad de coordinación y puede provocar la falta de comunicación. Con ello, el conflicto se convierte en un parásito del sistema social que destina recursos para contenerlo dentro de:

(...) Límites aceptables. (...) La capacidad de la sociedad de admitir y tolerar los conflictos al interior de sí misma es ciertamente un presupuesto irrenunciable para su evolución. Por otro lado, [si] (...) los conflictos huyen rápidamente del control (...) [el] resultado no es necesariamente positivo. (Corsi y Esposito, 1996, p. 49).

Los conflictos pueden debilitarse ante la presencia de nuevos intereses, expectativas y relaciones de doble contingencia, o bien pueden ser gestionados por los sistemas político y jurídico. El primero de ellos tiene como función la toma de decisiones con carácter vinculante y colectivo. Al operar de dicha manera, el sistema político mantiene su capacidad para la toma de decisión y garantiza la protección de la sociedad frente a los peligros (Torres, 2001) que los conflictos generen. Para ello, el sistema político los politiza al tratar de condensar y formar opiniones en torno a ellos mediante tres opciones: generar consensos para resolverlo, no atenderlo, o generar una paradoja; es decir, atender los conflictos discursivamente pero no sustancialmente. Esta última opción le permite generar un impasse que retrasa la toma de decisión y con ello valorar los distintos intereses que provocan los conflictos. En cambio, el sistema jurídico opera como un estabilizador de expectativas, porque frente a los conflictos

introduce criterios que permiten despolitizar las decisiones al establecer un parámetro basado en las normas y leyes, lo cual puede estar acompañado de un aprendizaje —es decir, sentar jurisprudencia— que permite adaptar “el derecho a la evolución de la sociedad” (Luhmann, 2013, p. 55), sin la necesidad de transitar por un proceso de cambio normativo.

Por ello, las operaciones de cada uno de estos sistemas difieren frente a conceptos y valores específicos, como el perdón. De acuerdo con Jacques Derrida (2003), su uso político para la reconciliación nacional, por ejemplo, introduce un tercer actor, el Estado, en una relación entre las personas victimarias y víctimas. Con ello, le quita a la persona víctima “el derecho a la palabra, (...) de la posibilidad de toda manifestación, de todo testimonio” (2003, p. 38). Así, cuando López Obrador les pidió a las personas víctimas que perdonaran, les impuso la carga del pasado, en tanto que los hechos traumáticos que sufrieron deben ser olvidados, así como la responsabilidad del futuro, dado que la reconciliación nacional dependerá de su comportamiento. En caso que este no se ajuste a las expectativas presidenciales, entonces se asume que las personas víctimas se convierten en un “obstáculo para la paz” (El Espectador, 2017).

Por el contrario, las organizaciones de personas víctimas reclaman la institucionalización de un posible perdón mediante la aplicación de mecanismos de Justicia Transicional. Por ello, en la inauguración de los Foros Escucha, reclamaron frente a la petición del presidente: “Sin justicia no hay perdón” y “ni perdón ni olvido”. Silvia Ortiz Solís, madre de una menor de edad desaparecida y fundadora de una organización de víctimas declaró:

Hablar de amnistía sin entender lo que se lleva a cuentas es hablar por hablar (...). No podemos entendernos si se pretende que perdonemos; lo más sagrado que Dios nos dio es la vida única e irrepetible, el quitarles la vida de esa manera atroz es inconcebible e imperdonable, por eso defendemos ‘ni perdón ni olvido’, pues son

años y años de que nos han tenido el pie en la cabeza (...) (Turati, 2018).

Por tanto, el conflicto en la comunicación de expectativas emerge como consecuencia de la contradicción en la elección del significado atribuido al perdón. Para el presidente, este es un mecanismo para generar consensos a partir del carácter moral y político. Sin embargo, para las personas víctimas, el perdón es un elemento prescindible en un proceso jurídico que no requiere acuerdos, sino la aplicación de las expectativas normativas condensadas en leyes. Otro elemento que contribuyó a generar este conflicto fueron las declaraciones de la responsable de los Foros, Loretta Ortiz, quien señaló que parte de los compromisos presidenciales era la creación de mecanismos de Justicia Transicional: una comisión de la verdad, una fiscalía y un tribunal para la paz, entre otros.

Según Ortiz, debe aspirarse a generar un proceso para estabilizar las expectativas normativas mediante la ampliación de los parámetros de decisión. Estas propuestas no fueron consideradas o implementadas por el gobierno, pese a su coincidencia con los planteamientos de las organizaciones de víctimas. De esta manera, los conflictos en la comunicación de expectativas tenían como punto de partida las diferencias entre López Obrador y su equipo, así como con las personas víctimas.

La contradicción en el uso del concepto “perdón” muestra la diferencia en la forma en que los sistemas político y jurídico abordan el manejo de los conflictos. Como se ha mencionado previamente, la demanda a las personas víctimas para que perdonen implica, en este caso específico, una imposición por parte del presidente y un acto que las revictimiza al no reconocerles su dolor y la manera en cómo lo afrontan. De manera simultánea, esa carga se transmite al resto de la sociedad al demandar la adopción de una narrativa moralizante de las expectativas de comportamiento frente a las violaciones graves a los DD.HH. Con esto, se excluye la operación del sistema jurídico para determinar la responsabilidad de los hechos y las posibles sanciones a la transgresión de las expectativas normativas.

## CONCLUSIONES

Una de las características de las expectativas generalizadas de comportamiento es su capacidad para manejar la incertidumbre respecto a la conducta de las personas, pues establecen un balance entre el tiempo, incertidumbre, riesgo e información. No existe una especificidad en cuanto a la temporalidad y las características en la forma en que serán cumplidas o defraudadas, así como la percepción del resto de las personas cuando sucedan cualquiera de las dos posibilidades.

Sin embargo, se establece un parámetro de mutuo condicionamiento del comportamiento individual frente al comportamiento de las otras personas. Para agilizar esta operación, las expectativas generalizadas se condensan en nociones, valores o conceptos. Algunos de estos, como la confianza, son más fáciles de comprender. Por otro lado, otros como el perdón generan una mayor cantidad de conflictos, ya que su aparente significado homogéneo oculta la disparidad de alcances y límites al ser comunicado. Por ejemplo, en los tres sistemas sociales abordados en el presente artículo (político, jurídico y religioso), el perdón está presente con diferencias en cuanto a su enfoque y persona activa en su ejercicio.

En un contexto de violencias y graves violaciones a los derechos humanos, para el sistema político le corresponde a la persona con el rol de jefe de Estado o de gobierno conceder el perdón mediante amnistías e indultos en aras de una paz social. A su vez, esto deja a las personas víctimas sin posibilidades de intervención para delimitar los alcances de una decisión que les implica dejar de lado la búsqueda de justicia y les impone “olvidar los daños y sus consecuencias, lo que cognitivamente —dado el compromiso emocional que encadenan estos eventos— es imposible” (Cortés et al., 2016, p. 21). Por ello, el perdón desde el enfoque del sistema político puede resultar en un ejercicio desequilibrado que le exige a unas personas un comportamiento basado en el sacrificio para beneficio del resto de la sociedad. Al tratarse de una situación donde no está garantizada la eliminación de la posibilidad de repetición del

daño, este tipo de perdón contribuye poco al bienestar social.

De manera similar, el perdón desde el sistema religioso implica una doble carga para las personas víctimas, que les impone un parámetro de conducta basado en el olvido del daño y la fe en que el castigo a las acciones provendrá de la divinidad. Por tanto, la expectativa de comportamiento de las personas víctimas se basa en la imposición de la renuncia a juzgar para evitar una sanción por su soberbia.

Como se mencionó, una de las tres posibilidades que el sistema jurídico tiene sobre el perdón —la amnistía y el indulto— comparte alcances con el político y el religioso respecto a no considerar a las personas víctimas y sus expectativas en la toma de decisión. No obstante, la mayor parte de sus operaciones se basan en el reconocimiento de su humanidad, no en su cosificación. Su objetivo no es un cambio social del todo incierto ante la imposibilidad de eliminar las violencias y violaciones graves a los derechos humanos.

El perdón, al igual que las otras expectativas normativas custodiadas por el sistema jurídico, establece pautas que cada una de las personas participantes deben realizar. De esta forma, las personas víctimas se convierten en el punto de partida para la toma de decisión, ya sea para detener los procesos de justicia, o bien, para disculpar las faltas y omisiones del Estado. Así entonces, su dignidad se pone al centro de los procesos de cambio social.

En el caso del conflicto en la comunicación del concepto perdón como expectativa generalizada en el marco de los Foros Escucha, las personas víctimas se centraron en una perspectiva jurídica. De tal modo, se convierten en el punto de partida para la toma de decisión y los ajustes en las expectativas de comportamiento tanto de quienes ejercen roles políticos y jurídicos, como de las personas que cometieron las violaciones graves a los derechos humanos.

En cambio, el presidente López Obrador comunicó el perdón desde una posición política y religiosa, imponiendo a las personas víctimas la carga y responsabilidad del cambio

social. Esto, por tanto, deja por fuera elementos para evitar la repetición del daño, o para sancionar la decepción de las expectativas de comportamiento al momento de cometer actos delictivos.

Desafortunadamente, el conflicto en la comunicación del concepto perdón como expectativa generalizada, generó un distanciamiento entre las organizaciones de personas víctimas y el presidente López Obrador. De manera paradójica, esto afectó la intención inicial de generar consensos en torno a un proceso de reconciliación nacional y la muy necesaria construcción de paz en México.

#### REFERENCIAS

- Belmont, J. A. (2018). De los aplausos a los reclamos y las exigencia. Milenio Diario.
- Coordinación General. (2018). Descripción del Proceso. Foros de consulta para trazar la ruta hacia el Pacto de Reconciliación Nacional.
- Corsi, G.y Esposito, E. (1996). GLU: Glosario sobre la teoría social de Niklas Luhmann. Universidad Iberoamericana, Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Occidente (ITESO), Anthropos.
- Cortés, Á., Torres, A., López-López, W., Pérez D., C. y Pineda-Marín, C. (2016). Comprensiones sobre el perdón y la reconciliación en el contexto del conflicto armado colombiano. *Psychosocial Intervention*, 25(1), 19-25.
- Delumeau, J. (1992). *La confesión y el perdón: las dificultades de la confesión, siglos XIII a XVIII*. Alianza Editorial.
- Derrida, J. (2003). El siglo y el perdón. Entrevista con Michel Wieviorka. Ediciones de la Flor.
- El Espectador. (2017). Perdonar no es una obligación para las víctimas. El Espectador.
- Enright, R. D. (1994). Piaget on the moral development of forgiveness: Identity or reciprocity? *Human Development*, 37, 63-80.
- Figueroa Rubio, S. (2015). Expectativas y atribución de responsabilidad. *Revus*, 26(26), 93-110.

- Galtung, J. (1959). Expectations and interaction processes. *Inquiry*, 2(1-4), 213-234.
- Girard, R. (1983). *La violencia y lo sagrado*. Anagrama.
- Hayner, P.B. (2001). *Unspeakable Truths: Confronting State Terror and Atrocity*. Routledge.
- Luhmann, N. (1993). Teoría política del Estado de Bienestar. Alianza Universidad.
- Luhmann, N. (1995). Poder. Anthropos, Universidad Iberoamericana, Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Luhmann, N. (1998). Sistemas sociales. Lineamientos para una Teoría general. Anthropos, Universidad Iberoamericana, Alianza Editorial, Universidad Javeriana.
- Luhmann, N. (2003). El Derecho de la Sociedad. Universidad Iberoamericana, Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Jurídicas, Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente.
- Luhmann, N. (2007). La religión de la sociedad. Editorial Trotta.
- Luhmann, N. (2009). Sociología de la religión. Universidad Iberoamericana, Herder.
- Luhmann, N. (2010). Los derechos fundamentales como institución. Aportación a la sociología política.
- Luhmann, N. (2013). La moral de la sociedad. Editorial Trotta.
- Mile, K. (2015). Political conflict in Albania: Reality of the artificial. *International Journal of Academic Research and Reflection*, 3(2), 84-91.
- Montoya Restrepo, I. A. y Vélez Restrepo, J. M. (2014). Motivational theories in the study of entrepreneurship. *Revista científica Pensamiento y Gestión*, 36, 204-236.
- Narváez, L. y Díaz, J. (2009). Enunciados generales del perdón y la reconciliación. En L. Narváez (Ed.), *Cultura política del perdón y la reconciliación* (pp. 179-228). Fundación para la Reconciliación.
- Torres Nafarrate, J. (2001). Niklas Luhmann: La Política como Sistema. Lecciones publicadas por Javier Torres Nafarrate. Universidad Iberoamericana, Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, Universidad Nacional Autónoma de México, Fondo de Cultura Económica.
- Turati, M. (2018). Ahora en Torreón, víctimas de violencia rechazan el “olvido no, perdón sí”. *Revista Proceso*. <https://www.proceso.com.mx/nacional/2018/8/9/ahora-en-torreon-victimas-de-violencia-rechazan-el-olvido-no-perdon-si-de-lopez-obrador-210177.html>
- Villa Gómez, J.D. (2016). Perdón y reconciliación: una perspectiva psicosocial desde la no violencia. *Polis*, 43.
- Weiner, B., Graham, S. y Peter, O. (1991). Public confession and forgiveness. *Journal of Personality*, 59, 281-312.
- Zamorano, R. y Hernández, K. (2017). Comunicación y emociones como categorías sociológicas. *Revista Mad*, 36(36), 38-52.
- Zehr, H. (2010). *El pequeño libro de la justicia restaurativa*. Good Books, Intercourse.

Fecha de ingreso: 04/02/2021

Fecha de aprobación: 15/02/2022



