

## Resumen ejecutivo

**1.- El descontento ocurre pese a los logros. No basta “corregir errores”, hay que buscar entenderlo y enfrentar los problemas de sentido y calidad de la vida.**

**2.- La política requiere ganar las mentes y los afectos. Nuestra deficiencia principal no está en la producción de bienes materiales sino en lo simbólico: cultural, ideológico y propiamente político.**

**3.- En lo principal, se requiere:**

- **un estilo distinto, que refuerce la credibilidad, la integración sobre la exclusión;**
- **trabajar las percepciones de la gente, no conformarse con hacer, exigirse convencer.**

## Interpretar el ánimo ciudadano

Las elecciones han tenido la virtud de poner de manifiesto un ánimo ciudadano crítico, descontento, el cual contrasta con los logros objetivos del período de transición, tanto en lo político, lo social y lo económico.

El desasosiego no es estrictamente una sorpresa. Había muchos signos que lo indicaban, lo más notorio la no inscripción en los registros electorales, pero también la desvalorización de los partidos políticos y del Congreso Nacional, la escasa participación en organizaciones vecinales y gremiales, el incremento de la irritación social y personal.

Las elecciones han puesto al descontento en el centro del debate y nos dan la oportunidad de convertir lo negativo en positivo, si somos capaces de interpretar adecuadamente el ánimo ciudadano y apoyarnos en él para impulsar los cambios requeridos.

**Los logros de la transición conviven con una sensación de frustración e infelicidad.**

La principal paradoja de la actual situación política es el contraste entre los impresionantes logros de la transición y el descontento ciudadano, en particular de quienes han respaldado a la Concertación.

Es fácil, pero equivocado, atribuir el descontento a que “no se ha hecho nada”, “que todo sigue igual”, “que solo unos pocos se benefician y el resto está cansado de esperar”. Una eficiente interpretación del ánimo ciudadano requiere un análisis más complejo.

La verdad es que la Concertación ha sido objetivamente exitosa.

En lo político se puso fin a los 17 años de dictadura. Hemos logrado una transición pacífica a la democracia, imperfecta, pero que nos da seguridad de no ser sacados en las noches de nuestras camas, apiñados vejatoriamente en las canchas de fútbol y sometidos al arbitrio de un poder represivo. Somos libres para pensar, criticar y participar.

En lo económico, es el mejor período de nuestra historia: se duplicó el producto en 10 años, cuando la anterior duplicación había tardado 75. Se ha logrado conseguir simultáneamente tres objetivos que en nuestra historia y la de América Latina parecían ser siempre opuestos: i) crecimiento, fundado en inversión más que endeudamiento, ii) disminución de la inflación y iii) alza del empleo y de los salarios reales. La distribución del ingreso no ha mejorado, lo que es el déficit mayor, pero no ha empeorado como ocurre en todos los procesos de

crecimiento acelerado. Por ende, la duplicación del producto ha significado para todos los sectores sociales una duplicación del ingreso y de la disponibilidad de bienes.

En lo social, se ha reducido a la mitad el número de pobres y se ha cambiado la geografía de las comunas populares. Se habla mucho de los éxitos de Las Condes. La verdad es que en estos años Las Condes ha mejorado poco respecto a lo que era. La Pintana, El Bosque, Huechuraba, Conchalí, etc.. se han transformado, son algo muy diferente a lo que eran y de eso se habla demasiado poco.

Hemos luchado por recuperar la dignidad de las personas, por mejorar sus condiciones de vida. Hemos atacado aspectos esenciales de la marginalidad y la discriminación, construido casas, pavimentado calles, puesto vidrios en las ventanas de las escuelas, construido retenes y comisarías, creado parques, en fin, cambiado cualitativa y cuantitativamente las condiciones de vida de vastos sectores populares.

Sin embargo, no estamos contentos.

No es fácil explicar por qué no se sienten felices los chilenos. Se trata de una sensación sorda de incertidumbre y desasosiego que nos acompaña hace ya un tiempo, aunque sólo ahora está presente en el centro del debate político.

El descontento se expresa principalmente como una queja económica. Impresiona como la gente verbaliza sus problemas reduciéndolos a lo económico. Pero es una enfermedad del alma antes que del bolsillo y no la va a solucionar una respuesta principalmente económica (por lo demás, más difícil en el contexto de la crisis asiática).

Es importante seguir mejorando las condiciones materiales, pero no se trata de aumentar 7 en vez de 6 por ciento, o que se destinen 20 mil millones en vez de 15 mil para un determinado ítem del presupuesto. El desafío es más profundo y tiene que ver con el tipo de sociedad que estamos construyendo, con el individualismo y pragmatismo, con la desvalorización de las personas, con la pérdida de valores colectivos.

### **Causas del descontento que podemos enfrentar**

Para efectos de esta minuta, de las respuestas que se pueden operar en la esfera política y en el ámbito de acción de un gobierno, es importante resaltar cuatro elementos, entre otros, que explican el desasosiego:

- desconfianza, falta de credibilidad;
- resentimiento ante otros que logran mucho más;
- incertidumbre, amenaza de diversos factores externos (desprotección laboral y de salud, delincuencia...);
- sentimiento de desvalorización como personas en una sociedad mercantil, que reduce todo al dinero que se tiene.

## 1. La gente demanda autenticidad frente a un país de apariencias.

En primer lugar, impresiona la enorme desconfianza, falta de credibilidad en los otros, en especial respecto a los políticos, que una gran proporción de la gente manifiesta.

La desconfianza, que se extiende entre nosotros, se origina, sin duda, en que durante demasiado años la realidad se tergiversó deliberadamente, especialmente en la información oficial y las noticias de prensa o televisión. Han pasado 8 años, pero todavía el primer lugar de credibilidad lo tiene la radio y entre los más bajos las instituciones oficiales.

Pero es más que una herencia del pasado. Lo recojo como una demanda de autenticidad frente a un país de apariencias. La gente percibe un mundo en que todo parece ser pero no es. Ni somos jaguares, ni somos tan felices, ni somos dueños de lo que tenemos porque lo debemos, ni tenemos el éxito que aparentemente disfrutamos.

La gente ya no puede aparentar más, está cansada de hacerlo. Surge entonces la desconfianza ante las motivaciones que llevan a los demás a actuar, esto se agudiza ante quienes detentan el poder y sobre todo ante los políticos.

**Ejemplo:** el tema de Pinochet debe asumirse explícitamente en su carácter contradictorio. Por un lado, la Concertación se constituyó para poner fin a su régimen y representa a la gente que sufrió mucho dolor por su acción. Por el otro, somos Gobierno y nos corresponde pacificar los ánimos, respetar la Constitución y entendernos con la institución Ejército. Si sólo se expresa lo segundo y se omite lo primero, dejamos de representar y se produce incomunicación, falta de credibilidad, pues o mentíamos antes cuando arengábamos en su contra o falseamos ahora.

El cansancio de la incomunicación que se produce cuando las cosas no se dicen por su nombre es un fenómeno presente en todos los sectores sociales y en todas las edades, pero sin duda es particularmente frustrante para los jóvenes.

Nuestra gran deuda es con los jóvenes que se sienten no interpretados y excluidos. En los jóvenes la desconfianza los repliega hacia la soledad, los hace aislarse, perder esperanza en hacer cosas juntos, a sentirse solos y muchas veces a entrar en una falta de sentido que produce conductas de violencia o que de alguna manera rompen las normas de convivencia. No es que los jóvenes no tenga valores, los que no les gusta es este jaguar sin ideales.

## 2. La gente demanda integración frente a la exclusión.

En segundo lugar, impresiona en la relación con la gente un generalizado sentimiento de exclusión, expresado usualmente como resentimiento porque algunos acaparan los frutos del

progreso o concentran la toma de decisiones, dejando fuera, no considerando, no incluyendo. En el caso de los partidos, impresiona como en todos y en cada nivel hay un resentimiento contra una cúpula “que maneja las cosas”. Es de las bases respecto a la dirección local, de las regiones respecto a Santiago, de las mujeres con los hombres, de los jóvenes con los viejos, de la tercera edad, etc... Llama la atención lo generalizado del fenómeno, al punto que también expresan lo mismo quienes aparentemente están en el centro del poder: parlamentarios, integrantes de Comisiones Políticas, etc...

La demanda de integración es política y económica. Tiene que ver con la igualdad de oportunidades, con el sentimiento de que en Chile para todo hay que tener dinero y el que no lo tiene está excluido. Tiene que ver con la rapidez del cambio económico, con la sensación de que se están generando tremendas oportunidades, pero que son para “los ganadores”, los que se mueven, los que están conectados.

Esta dimensión del descontento está íntimamente vinculada al problema de la distribución del ingreso, pero es también un fenómeno sico-social que requiere políticas específicas y la creación de canales, de redes, que permitan a la gente sentirse incorporada. Una efectiva solución son programas como el pavimento participativo, en que la gente tiene un rol. Otro programa efectivo es el FONDEVE, los fondos concursables para que las juntas de vecinos presenten sus proyectos, los que bien llevados permiten entender que el Gobierno no puede solucionar todo a la vez y que la gente influye en determinar con cual problema se empieza y cuál se deja para otro año. Lamentablemente, son ejemplos aislados. Otros programas concursables como el FOSIS no cumplen estos objetivos porque son muchos postulantes y pocos los elegidos, lo que da la percepción de arreglo, de arbitraria selección de la autoridad más que de participación.

**Ejemplo.** En Puente Alto como en La Pintana se avanzó desde un tercio pavimentado a más del 80 por ciento, en pocos años. Pero hubo una diferencia sustancial en la forma, en el estilo. Ante el exceso inicial de demanda, en Puente el Alcalde escogió a los que iban primero, según criterios de partido, de amistad, “de conseguida”. La gente obtuvo igual el pavimento, pero en un clima de irritación, que llevó al cambio municipal. En La Pintana se ordenó en forma objetiva, empezando por las poblaciones más antiguas. Igual hubo que esperar, pero la gente quedó satisfecha, no se sintió excluida, discriminada. El Alcalde fue reelecto con más de 50 por ciento.

Es muy importante que los objetivos expresos del Gobierno refuercen la inclusión.

Por ejemplo, los lemas “democratización” y “crecimiento con equidad” son incluyentes, las personas entienden que se van a preocupar más de ellos. La “modernización” excluye, la gente no se siente moderna ni cree que lo va a ser, refuerza la idea de que hay “otros”, distintos a mí, que se están quedando con los beneficios del progreso.

### **3. La gente demanda protección contra la incertidumbre.**

La gente se siente desvalida frente a un amplio conjunto de amenazas externas:

- perder el empleo, con el agravante de las deudas en tarjetas y casas comerciales;
- enfermarse es una tragedia doble, porque el sistema de salud no responde (está atiborrado si es público o es impagable si es privado) y porque se pierde la fuente de ingresos, dado que la mayoría de la población no tiene contrato de trabajo estable;
- la delincuencia, vive en el terror de la oscuridad de llegar tarde, pero tampoco se siente segura dentro de la casa. La televisión tiene en esto una responsabilidad gravísima;
- la droga, la posibilidad cada día más real de que un hijo caiga en esto, que los medios presentan -con razón, esta vez- como una fuerza oscura y casi omnipotente de cuyas garras no se puede salir.

Además de estas amenazas, hay incertidumbre, derivada de los cambios económicos modernizadores, que pusieron fin a las certezas de ayer sobre previsión y salud, dejándolas ahora libradas al esfuerzo individual, a mi capacidad de acumular recursos.

En un documento reciente de G. Campero se analiza lúcidamente (cómo) el traslado a las personas de parte importante de la previsión de infortunios, antes delegada en el Estado. La incertidumbre es propia de las grandes mutaciones sociales, entre un pasado que no vuelve y un futuro que se configura con reglas nuevas, no bien aprendidas y sobre las cuales hay muchas dudas. En esta transición, el imaginario social de la historia pasada mantiene un gran peso como mecanismo de defensa, aunque se sepa que no es reproducible. A diferencia de las élites que se adaptan rápidamente, las personas comunes no logran hacerlo, por lo que se resisten a los cambios, apelando al Estado o refugiándose en un individualismo o recurriendo a las comunidades primarias, religiosas, fundamentalistas u otras.

Una buena parte de Chile todavía le teme a la competencia, le aterroriza ser medida en su productividad, no sabe bien como hacerse cargo de la previsión personal de los infortunios, piensa que flexibilidad laboral es sólo inseguridad. Por ello le demanda a la democracia que la proteja ante los riesgos que existen o cree podrían existir, que la proteja ante los poderes económicos cada vez más fuertes.

La incertidumbre también se relaciona con la falta de credibilidad en la autoridad y sus representantes, los parlamentarios, a los que se encasilla majaderamente en estar preocupados sólo del poder y no de lo que afecta a la gente, es decir "mi problema" de salud, educación, etc...La incertidumbre tiene que ver también con la ética pública con la autenticidad y transparencia, con la familia, con la educación de los hijos, con la amenaza de la droga y la disolución de los vínculos sociales, con la sequedad de una sociedad en la cual la cultura parece no formar parte.

#### **4. La gente demanda ser valorizada, protesta contra la pérdida de valores colectivos.**

Nada más equivocado que echarle la culpa a la gente, decir que han perdido los valores o que se han puesto egoístas que no se interesan por nada más que de si mismos. Siento que es al revés, que el desasosiego esta expresando el malestar contra el egoísmo individualista, una queja constante contra un sistema que nos degrada como persona al reducirnos a entes económicos, a consumidores de bienes y negarnos los espacios de desarrollo humano.

Siento que parte del descontento tiene que ver con una sociedad que reduce todo a lo económico y luego valora según los recursos de que se dispone. Impresiona como la gente verbaliza sus problemas siempre referidos a lo económico, a la tarjeta de crédito, las deudas, el salario. Pero, sin duda, que la gente quiere ser valorizada por otras cosas, por su esfuerzo, por su generosidad, por su sacrificio.

**Ejemplo**, un habitante de La Bandera, San Gregorio o la José María Caro, era antes alguien orgulloso de su origen, valorado en su sindicato, su partido político y la sociedad, porque había surgido con su esfuerzo de lucha, su capacidad de organización. Tenía canción de Víctor Jara o de los Parra. Hoy es lo inverso, ser de La Legua o la Carol Urzúa es negativo, asocia con delincuencia y droga, la gente lo oculta porque redunde en menor *status* y en que no le den crédito o trabajo. Todo esto conduce a que la demanda es cambiarse, ser de La Florida o de Las Condes. Pero ello no es posible para todos, por lo que se requiere revalorizar lo que cada uno es.

### **Conclusiones. La gente nos demanda un liderazgo en función de motivaciones colectivas, en torno a valores.**

Ha terminado una etapa de la lucha por la libertad y de la transición a la democracia, aquella de responder a las necesidades más inmediatas y apremiantes de las personas, aunque todavía hay muchos que viven en la pobreza y en la indigencia; ahora se nos plantea un desafío mas profundo y complejo, construir una sociedad que nos guste, con espacio para el goce y la felicidad.

La inmensa mayoría de la gente tiene un sentimiento de infelicidad derivado de un sentimiento de soledad, de enfrentar un mundo duro, frente al cual estamos solos, deseando poder creer en las instituciones y en los otros, pero enfrentados a depender de si mismos, con una jubilación determinada por lo que logre acumular en mi cuenta individual, o una salud que depende también de mi ingreso individual.

Es como si la “picota del progreso” hubiese roto los lazos que nos unían con nosotros mismos y con los demás. Como si el desarrollo, a su paso, nos hubiera despojado de un sentimiento que históricamente a los chilenos nos enorgullecía y nos cobijaba: la solidaridad.

En suma interpreto el descontento como una identidad positiva y valórica en la cual debemos hacer pie para transformar Chile.

Podemos construir un país mas querible, si somos capaces de comprender el mensaje que se esconde detrás del desasosiego y de responderle a las personas con autenticidad, con transparencia, hablando las cosas con franqueza y mostrando que es posible con el compromiso de todos recrear una sociedad solidaria, generosa, donde no me preocupo sólo de mi mismo sino que darle una mano al que lo necesita más que yo..

En lo que respecta al Gobierno y los partidos, me parece que lo que están tratando de decirnos es que se busca un liderazgo alternativo al repliegue hacia la soledad y el individualismo. Un liderazgo confiable, sencillo, directo, valiente, capaz de conectar a los que están dentro del sistema con los que están fuera. El Presidente Frei tiene las condiciones para responder esta demanda, más aún porque como nadie es visto como un puente entre el pasado y el porvenir. Sin duda, es quien está en mejores condiciones para conducir a la sociedad en el tránsito de las viejas formas y el nuevo modelo.

Para esto me parece hay que buscar:

- un estilo franco, directo, que explicita las contradicciones, que hable con la verdad, entendiendo que ésta no es blanco o negro, sino tiene grises, lo que la gente entiende;
- hacer énfasis en valorizar a las personas, hacer que se sientan orgullosas de ser empleados públicos o municipales y no frustradas por serlo (por ejemplo, son exitosos los programas de viajes al extranjero para docentes y en la salud; las afirmaciones positivas sobre la administración pública, sus defensa expresa ante los que los rebajan y disminuyen);
- priorizar la valorización del entorno en que vive la gente común, toda la inversión en parques, en elevar el barrio de categoría;
- mantener y ampliar las políticas destinadas a disminuir la incertidumbre, tanto en planes de salud, contra la delincuencia y protección al desempleo; mostrar cómo las nuevas reglas protegen más que antes.

Pero, sobre todo, el Gobierno debe proponerse convencer, no sólo hacer.

Una empresa que saque un producto sin estudio de mercado y sin una campaña de posicionamiento adecuada está condenada a perder. No hay razones para sea distinto con el Gobierno.

Santiago, 17 de febrero de 1998.