

Confianza en Chile, unpreciado (y escaso) bien social

Por Darío Rodríguez, PhD. en Sociología de la Universidad de Bielefeld, Alemania.

Durante los últimos meses del año 2017, pudimos ver el proceso de negociación entre el Gobierno y los trabajadores del sector público. Reuniones, marchas y declaraciones marcaron la agenda, la cual se ha caracterizado por la desconfianza entre las partes y hacia las propuestas que éstas entregan. La primera oferta entregada por el Gobierno fue considerada por la CUT como “una provocación y una declaración de guerra con el sector público”, principalmente, por la inexistencia de consenso sobre la legitimidad de los criterios para establecerlo, siendo Esteban Maturana, presidente de la CONFUSAM, quien señalara que “no es cierto que la economía chilena esté pasando por una situación de desastre”, que justificara la propuesta del Ejecutivo.

Por lo demás, se observaron signos de desconfianza dentro de las organizaciones que componen una de las partes, a saber, los trabajadores del sector público. Esto ha llevado, incluso, a que se constituyera una Mesa Alternativa del Sector Público, liderada por la ANEF.

Observando este proceso es posible ver cómo la mala comunicación, la falta de criterios de legitimidad para las propuestas y una primera oferta considerada muy baja por la otra parte, entre muchos otros factores particulares del caso, significaron un deterioro en la confianza al inicio de la negociación. Las conversaciones terminaron con un acuerdo basado en la oferta inicial del Gobierno, consistente en un reajuste del 3.2% en los sueldos, el que la Mesa del Sector Público indicó que significaba una deuda con el sector público, que cobrarán el 2017 en las elecciones parlamentarias y presidenciales. En consecuencia, se llegó a un acuerdo final, pero la confianza entre las partes se encuentra absolutamente deteriorada y la relación, quebrada; lo anterior es lamentable, no sólo por la relevancia social de las partes, sino también porque son partes que seguirán encontrándose permanentemente en la mesa de negociación.

1. La confianza como mecanismo social

Los sistemas sociales están hechos de comunicaciones. Desde la más simple y pasajera interacción entre dos personas que se saludan al pasar, considerando las innumerables organizaciones de diverso tamaño que caracterizan nuestro vivir cotidiano, hasta la inmensa red global de comunicaciones en que se ha convertido la sociedad mundial son producidos por las comunicaciones que generan. Aunque nos aislemos para leer tranquilamente el diario, al hacerlo estamos contribuyendo a la continuación de cientos de miles de comunicaciones que han llegado a nosotros a través del periódico.

Cada ser humano es sumamente complejo y dispone, momento a momento, de múltiples posibilidades de acción, la mayoría de las cuales es completamente desconocida por los demás, que apenas barruntan algunas, creen saber otras y quisieran encontrar puntos en común que facilitaran el entendimiento y la colaboración. Por eso, la vida social es comunicación y requiere negociar de manera permanente.

Un mecanismo social que contribuye a facilitar los lazos sociales es la confianza. Históricamente, se ha ido desarrollando lentamente, según iban creciendo las poblaciones y se multiplicaban los encuentros entre desconocidos. El campesino de las sociedades tradicionales contaba con un estrecho espacio social en el que conocía por largo tiempo a quienes lo rodeaban. Con ellos se relacionaba, establecía acuerdos de colaboración, recibía muestras de apoyo y reconocimiento las que restituía cada vez que fuera necesario. En esa época, la confianza se restringía a los conocidos. El extraño era recibido con desconfianza y todos los males que pudieran suceder en el lugar –robos, muertes, enfermedades– le eran atribuidos sin pensarlo demasiado. Paulatinamente, fueron creciendo los poblados y se empezó a saber de pueblos distantes a los que se atribuía costumbres

extrañas y, muchas veces, incomprensibles. Había aumentado el número de las personas con las que era preciso tratar y, con ello, también se había ampliado la confianza que hacía posible ese trato. Seguía, no obstante, operando la desconfianza con el otro, que no pocas veces era identificado con el enemigo, lo que desencadenaba conflictos de difícil salida.

2. La confianza en la modernidad

Con la globalización y la extensión de las redes sociales derivada de la expansión tecnológica, los contactos sociales posibles aumentaron exponencialmente. También se flexibilizaron las condiciones para considerar a alguien "conocido"; ya no es preciso que viva en los alrededores, que las respectivas familias se ubiquen; ni siquiera es necesario que lo hayamos visto alguna vez o que compartamos el mismo idioma. Basta con haber establecido alguna conexión en la red, que se tenga intereses similares, que se desee lograr acuerdos.

Todo esto implica una mayor necesidad de mecanismos como la confianza que faciliten la sociabilidad entre personas que apenas si se conocen y requieren comunicarse y negociar entre sí. El proceso de civilización ha contribuido a que la confianza se complemente con mecanismos de control que garantizan los acuerdos. La creación de estos mecanismos permite establecer relaciones sin que se exija una enorme confianza. El derecho genera leyes que protegen las relaciones sociales. Se han desarrollado instituciones como la policía y los tribunales de justicia que las aplican y contribuyen a restringir los comportamientos delictuales. Los bancos y otras organizaciones económicas establecen garantías que hacen menos riesgosas las decisiones que involucran posibles pérdidas. Un banco, por ejemplo, puede hacer importantes préstamos hipotecarios que dejan en garantía el mismo bien cuya compra ayudan a financiar. La paradoja de esta solución es que también estos mecanismos y las instituciones que los sustentan requieren confianza para operar efectivamente. En la sociedad moderna crece entonces la necesidad de convivir con otros y protegerse de los innumerables riesgos derivados de ella. Ya no solo se requiere confiar interpersonalmente; además es preciso confiar en las instituciones.

3. La confianza en Chile

Uno de los rasgos que han caracterizado nuestro país ha sido la falta de confianza en los demás. Los estudios realizados por el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), han constatado una y otra vez que aproximadamente un

60% de los chilenos manifiesta su desconfianza en los otros. Esta falencia de la confianza interpersonal era, sin embargo, fuertemente compensada por la importante confianza en las instituciones. Una frase repetida en diferentes instancias y ocasiones era: "Las instituciones funcionan"; y la gente confiaba en ella. No era extraño, por ejemplo, que, ante una ola de crímenes, las personas entrevistadas por los medios de comunicación masiva, respondieran que se necesitaba mejorar o aplicar rigurosamente las leyes, aumentar el contingente policial y su control, vale decir, confiaban en que las instituciones podrían disminuir el impacto de estos problemas.

Sin embargo, los últimos informes de diversos organismos especializados en el estudio de la opinión pública dejan en claro que los chilenos han disminuido su nivel de confianza en las instituciones, la transparencia y prontitud de respuesta por parte de las autoridades, la representatividad de las organizaciones del sistema político, la probidad de las personas que ocupan cargos de relevancia en organizaciones públicas y privadas, etc. Y no ha sido una disminución menor. El 88% de los chilenos entrevistados, en agosto de 2015, por la encuesta del Centro de Estudios Públicos (CEP), manifiesta que a los ciudadanos les inspira poca o ninguna confianza la actividad política. El 54% de los mismos encuestados apunta que las empresas con que se relacionan no los tratan con honestidad. El 49% de ellos estima que son muchos los involucrados en los casos de corrupción detectados en los servicios públicos. Ejemplos como los observados entre el Gobierno y los trabajadores del sector público en las últimas negociaciones, y también la desconfianza de la ANEF hacia otras instituciones de representación sindical, son muestra de este proceso de pérdida de confianza institucional y personal.

4. Confianza y conflicto

La confianza es indispensable para la convivencia, porque permite dejar de lado otros mecanismos a los que se puede recurrir para asegurar nuestras vidas y pertenencias. No es indispensable andar permanentemente armado ni tomar la justicia por su mano si se confía en los demás y en las instituciones correspondientes.

Si la confianza se torna insuficiente, aumentan las posibilidades de conflicto y disminuyen las de solucionar los problemas mediante la negociación. Las viviendas se asemejan a fortalezas y no es extraño que se contrate vigilantes privados para ellas y guardaespaldas para las personas. Los cambios dejan de ser solicitados a las autoridades

pertinentes, a través de los canales diseñados para ello, para comenzar a ser exigidos directamente y, muchas veces, por la fuerza. Las negociaciones, cuando las hay, se hacen eternas y pocas veces se cumplen los acuerdos alcanzados en ellas. Demostraciones de fuerza caracterizan los modos de operar de diferentes grupos sociales, etc. Nada de esto resulta demasiado exagerado, si se piensa en las prolongadas tomas de establecimientos educacionales, en la violencia y los saqueos que acompañan marchas y concentraciones, en los muros y medidas de seguridad que rodean los condominios y residencias particulares, en la inusitada violencia con que son tratados quienes roban en los supermercados, en los arreglos de cuenta entre bandas rivales, etc.

El conflicto no es necesariamente dañino para los involucrados ni, mucho menos, para quienes se encuentran

cercanos. Incluso conflictos declarados y violentos pueden ser desarticulados mediante la negociación. Esto supone, sin embargo, que haya una disposición a negociar de parte de los interesados y que exista confianza en las reglas del juego, esto es, la institucionalidad que garantiza su imparcialidad.

La confianza se construye en el tiempo y se puede destruir de un instante a otro. Para ganarla, se debe demostrar credibilidad, transparencia, honrar los compromisos y cultivar un comportamiento ético. Nada de esto parece extremadamente difícil, poco de esto se ha visto en los grandes acontecimientos que han hecho noticia en los últimos tiempos. ■

Este artículo se publicó originalmente en La Clase Ejecutiva de Emol en diciembre del año 2016.

Confianza: Los indicadores de Chile

Por Darío Rodríguez, PhD. en Sociología de la Universidad de Bielefeld, Alemania.

En Chile, la desconfianza entre personas individuales es habitual. Los distintos estudios de Desarrollo Humano que ha realizado el PNUD, apuntan a que alrededor del 60% de los encuestados, señalan que no se puede confiar en los demás. Esta desconfianza se compensa con lazos familiares extensos y la gran cercanía con antiguos compañeros de colegio o universidad. No es raro en Chile que se encuentren dos desconocidos y que sin haber conversado mucho descubran que comparten parientes o personas muy cercanas. También eso contribuye a generar la confianza necesaria para negociar acuerdos.

Recientes estudios del Centro de Políticas Públicas UC (2015), basados en datos internacionales, muestran que Chile se ubica dentro del 30% de los países con menor confianza social en el mundo, siendo el 5° país más desconfiado de Latinoamérica y el más desconfiado de la OCDE. De esta manera, sólo un 12,4% de los encuestados afirma que se puede confiar en otras personas. Para el año 2017, las cifras del Consejo para la Transparencia indicaban que tal porcentaje había disminuido al 9%.

Pese a lo difundida que se encuentra la desconfianza en los demás, Chile se ha caracterizado por su gran confianza en las instituciones. "Las instituciones funcionan"

era una frase muy repetida que, sin embargo, ha empezado a ponerse en duda. La encuesta Bicentenario UC – Adimark indica que la confianza en varias instituciones ha caído sostenidamente desde 2006 a la fecha. Un 31 % confía en las Fuerzas Armadas, 27% confía en la Iglesia Católica, un 19% en las iglesias evangélicas y sólo un 3% confía en los partidos políticos y en los parlamentarios.

Escándalos de colusión entre empresas que hacen pensar en verdaderos carteles, casos de abusos en la iglesia, extraños pactos entre congresistas y empresas preocupadas por las regulaciones que pudiesen afectar sus intereses, entre otros, han hecho bajar considerablemente la tradicional confianza en las instituciones. Todo esto requiere una reforma profunda que implique mayores controles y transparencia, porque ha implicado un severo quebrantamiento de la ética.

Lamentablemente, no es fácil enseñar la ética de manera lectiva, como parecieran pensar quienes consideran que deben asistir a clases regulares y obligatorias de ética quienes han faltado a ella. La ética constituye parte de la formación básica y profunda de las personas y no se inculca fácilmente con una clase. ■