

Medio	Revista Capital
Fecha	6-11-2013
Mención	Desafección Social y Desarrollo. Habla Pedro Güell, académico de Sociología e investigador del CISOC de la UAH.



Desafección Social y Desarrollo

Director: Roberto Sapag, director Capital y DF

Coordinadoras: Bernardita Henríquez y Francisca Lavín, Pimiento Rojo

Participantes:

Óscar Guillermo Carretón, presidente de Fepasa

Paulina Bravo, gerente de Asuntos Públicos de Nestlé

Bernardita Ruffinelli, líder de práctica digital en HK Strategies

Alejandro Hormann, gerente de Comunicaciones Corporativas, Sodimac

Bruno Ardito, vicepresidente de Asuntos Corporativos, LAN

Margarita María Errázuriz, decana Facultad de Ciencias Sociales,
Universidad Andrés Bello

Hernán Calderón, presidente de Conadecus

Marta Lagos, directora, MORI

Alfonso Salinas, gerente sustentabilidad, GNL Quintero

Claudio Mundi, gerente desarrollo de Negocios, Praxis

Janet Spröhnle, directora ejecutiva de People and Partners

Pedro Güell, académico, Universidad Alberto Hurtado

El rostro del villano fue instalado por el caso de La Polar: a las personas les dijeron por años que tenían que aprender a comportarse crediticiamente, y resulta que había otros que manejaron esta cuestión para aprovecharse de ellos.



El despertar de los movimientos sociales en el mundo, y particularmente en nuestro país, ha llevado a una desconexión entre el quehacer de las empresas y los vínculos que las personas establecen con ellas, primando comunicacionalmente la “cultura del abuso” como forma asimétrica de relación.

La falta de entendimiento de estos fenómenos, las dificultades para encontrar “interlocutores” de este movimiento ciudadano, la tradicional respuesta defensiva del mundo corporativo, y las métricas lineales y no de proceso, han dificultado encontrar “soluciones virtuosas”. Este grupo buscó discutir y consensuar nuevas oportunidades en este actual contexto de negocios.

Diagnóstico

¿Es el malestar un problema nuevo? No, no lo es. José Joaquín Brunner escribía ya en 1998, en un recordado artículo del CEP, acerca del malestar que recorría a la sociedad chilena. Se hacía cargo de los análisis que hablaban de las desigualdades sociales existentes, de las tibias políticas de equidad, de la frustración con la transición y de una sobrecarga de incertidumbres subjetivas.

Y es que una de las características constitutivas de la modernidad lo constituye el malestar. Éste se explica porque hay dos fuerzas en pugna: por una parte, la modernidad que instauró un modo complejo de organizar las instituciones y creó una figura que se llama el individuo, que dice “yo soy lo único que vale”.

¿Es la forma que toma el malestar en Chile algo normal y, por lo mismo, un foco menor de preocupación? No, porque se ha producido un cambio bastante importante desde 2005: ese año los estudios sugieren que aparece el rostro del villano.

El símbolo, el rostro del villano, fue instalado por el caso de La Polar: a las personas les dijeron por años que tenían que aprender a comportarse crediticiamente, y resulta que había otros que manejaron esta cuestión para aprovecharse de ellos. La culpa que las personas se atribuían a sí mismas, ya no era de ellas. Y –doble rabia–, la culpa es de otro, que tiene rostro. A lo anterior se sumó la masiva identificación de “villanos” que tenían una legitimidad simbólica elevada en nuestra sociedad.

Junto a lo anterior, no hay que desvalorar la experiencia que las personas hicieron en el sistema de mercado, la cual es la de un enorme empoderamiento. Caricaturizando lo anterior, ésta puede resumirse como: “yo me la puedo, me compré mi auto, tengo una casa, tengo dos cabros en la universidad, ¿y ahora me van a decir que yo soy el culpable?”. Entonces, la gente se pone a buscar culpables y los descubre. Lo anterior generó un contra-comportamiento: la gente ha descubierto su propio poder. Y sus posibilidades de impacto hoy son mayores que antes. ¿Por qué? Porque las minorías de bloqueo han descubierto su poder: ¿por qué no habrían de usarlo?

La respuesta a lo anterior está en el bien común: ¿usarías ese nuevo poder si eso perjudica al bien común? Y ahí el problema es que el sentido de “lo común” se ha interpretado como si fuera una ley natural, cuando en realidad corresponde a un producto histórico. Lo que hoy sucede es que aparecen otros actores con su propio “sentido de lo común”.

Propuestas

Primero, reconocer que estamos en una situación complicada, en que se ha producido una suerte de equilibrio de “suma cero” en el poder. A lo que se añade que cuando se deja de creer en algo, es difícil volver a creer. Es decir, no podemos volver a construir una identidad de lo común de la misma manera en cómo se hizo en el pasado.

Dicho lo anterior, la forma más directa de intervención social para superar el escenario actual está en el tema de los derechos: cuando los tenemos y éstos funcionan, aprendemos a confiar en ellos, y después no nos cuestionamos siquiera si los tenemos, actuamos con la confianza que están ahí para todos.

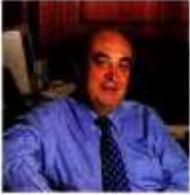
¿Por dónde partir en el tema de los derechos? La sociedad actual ha estado muy centrada en el “derecho a la educación”. En opinión de este Grupo Desafío, es el derecho laboral el *thorny issue* que hay que atacar, ya que nuestro mayor problema está en ese mercado: productividad, innovación, empleabilidad, estabilidad, compromiso. Esto no se soluciona con educación. Por supuesto que todos queremos educación de calidad, pero comparado a otros países de similar nivel de ingreso, Chile no tiene mala educación.

La lógica de privatización permeó por mucho tiempo en la forma de hacer las cosas en las empresas. Pero cuando ellas empezaron a experimentar el conflicto con las comunidades, entendieron que debían mirar el ambiente extra-muros y realizar acciones (la llamada RSE). Sin embargo, eso ya fue superado: hoy son las comunidades las que quieren estar “dentro de las empresas”. Esto no es un tema de propiedad, sino tiene que ver con formas de regulación con las que se actúa, eso es lo público.

Ahora bien, lo “público” tiene una distinción importante en el contexto actual de negociación. La ciudadanía tiene algo que decir cuando sus impuestos son retenidos, por dónde invierten las AFP, o cuando alguien quiere cruzar una línea de transmisión por una geografía que pertenece a todos. Antes no había que negociar, y hoy sí.

Los integrantes del Grupo Desafío concuerdan en el sincretismo del mercado, que tiene una fuerza “evolutiva” tal, que es capaz de barrer con todo y ahí está la urgencia: si el mercado para sobrevivir tiene que reconstruir legitimidades sociales, y para ello necesita despacharse a toda esta generación empresarial, lo va a hacer.

La ciudadanía tiene algo que decir cuando sus impuestos son retenidos, su AFP invierte su dinero, o cuando alguien quiere cruzar una línea de transmisión por una geografía que pertenece a todos. Antes no había que negociar, y hoy sí.



ÓSCAR GUILLERMO GARRETÓN

"A las empresas les cuesta hacer la 'bajada' de los temas de malestar ciudadano a su propia gestión, salvo cuando se trata de errores evidentes de gestión".



PEDRO GÜELL

"Si el mercado para sobrevivir, porque tiene que reconstruir legitimidades sociales, necesita despacharse a toda esta generación empresarial, lo va a hacer".



ALFONSO SALINAS

"La confianza no es una virtud *per se*: si mi hijo me dice que un señor le ofreció chocolate y llevarlo en su auto, uno no le dice ¡hijo te felicito por confiar!".



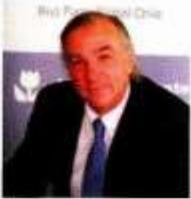
MARGARITA MARÍA ERRÁZURIZ

"Es cierto que existe malestar, pero hay que focalizarse en ¿qué dimensiones del malestar social se vinculan con la empresa?".



PAULINA BRAVO

“La lógica del bien común es la que no está bien instaurada. ¿Por qué no logramos avanzar en el diálogo? Porque, sencillamente, el eje central del diálogo no está siendo un bien común”.



BRUNO ARDITO

“En las empresas todavía el incendio manda... cuando hay crisis, el programa de responsabilidad social se suspende, así de simple”



CLAUDIO MUNDI

“Ya no existen empresas privadas y públicas, son todas públicas... en algunas el propietario del capital es privado y en otras es el Estado, pero todas son públicas”.



JANET SPRÖHNLE

“Me ha dolido ver qué ha ido pasando, me ha dolido ver la inconciencia de las empresas respecto a lo que ha ido ocurriendo”.

BERNARDITA RUFFINELLI

“Hasta cuándo las empresas juegan al parecer ser, cuando lo que tienen que hacer es ser”.