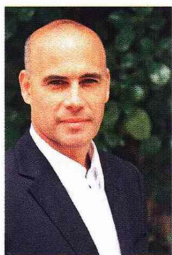


Fecha	Fuente	Pag.	Art.	Título	Tamaño	Estimación
15/07/2011	CAPITAL (STGO-CHILE)	40	2	GESTION + EMPATIA + NEGOCIACION	18,5x28,7	No Definido



Por Martín Rodríguez

Gestión + empatía + negociación

La gente ya no quiere hacer la cola. La ventanilla única no sirve, las personas golpean la puerta donde sea. Mientras, el presidente habla desde un lugar desacoplado de las prácticas y capacidades contemporáneas.

El calendario marca 16 meses de gobierno y la temperatura social está en su peak. Y no parece despejarse el frente social. Va a ser un invierno duro. Y la tormenta estudiantil, que asoló a la Alameda y a las principales avenidas del país, ya dejó congelados a varios.

Pero en palacio parece que la idea es resistir. Todo indica que el presidente sólo ha estado escuchando a quienes, con infulas de experiencia, deben haberle recordado que los inviernos nunca han sido buenas temporadas para los gobiernos. Son épocas en que el desempleo aumenta, en que el frío deprime y en que las personas postergan sus decisiones para momentos mejores. Mejor capear el mal tiempo y persistir con el rumbo trazado, le deben haber aconsejado.

Así, frente al vendaval de movilizaciones sociales y al cuestionamiento por el mal manejo de su gabinete político, el presidente pareciera haberles dicho a sus cercanos: "resistiré y de cambio de gabinete, ni hablar".

Nada más revelador de esta actitud que la puesta en escena de la cadena nacional para anunciar las propuestas del gobierno para alcanzar un acuerdo nacional en materia educacional y, de pasada, detener las protestas estudiantiles. Con una decena de banderas chilenas como telón de fondo, el presidente estuvo acompañado de un ministro pasivo quien ante las cámaras figuraba más como un edecán que como un miembro empoderado de las soluciones que esa noche se daban a conocer. El formato elegido fue exageradamente institucional, pareció más pensado en las razones de la elite que en las sensibilidades de los movilizados. Extraño, el formato; más aún si se piensa que entre los asesores de Piñera está Hernán Larraín Matte, una figura joven, con sensibilidad pública y contemporánea (recordemos la buena impronta que le impulsó a la campaña presidencial).

Más allá de lo formal, la decisión de realizar el anuncio de la reforma con Lavín a su lado no debe haber sido nada de fácil, ya que es muy probable que supiera que al día siguiente se haría pública la encuesta de Adimark, la que por sexto mes consecutivo marcaba una caída libre en la adhesión al gobierno, pero sobre todo por el hecho de saber que su ministro tocaba fondo en el sondeo.

Por cierto, Lavín logró acercar posiciones, pero la situación que se alcanzó fue demasiado al límite, y lo concreto es que la real politik no entra en juego. Es en ese sentido que se ve una falta de empatía con el pulso social.

Ello requiere de capacidades que no están exclusivamente en la cultura de la gestión y de la ejecución que ha caracterizado a la nueva forma de gobernar. Si la política –la vieja y la nueva– exigen la habilidad de empatizar, de articular relaciones y de escuchar, el sentido innato de la gestión que lleva este gobierno –importante, pero insuficiente– lo ha llevado más por el camino de dar instrucciones, de querer mandar antes que de negociar.

El presidente está hablando desde un lugar desacoplado de las prácticas y capacidades contemporáneas que provienen y se manifiestan en las esferas más distintas, incluso globales. Y el desafío está en saber sintonizar con ellas. Estudios del PNUD han caracterizado correctamente el fenómeno. Las actuales relaciones –las

prácticas o maneras de hacer las cosas que se expresan en las negociaciones, en los intercambios y en los conflictos impiden el aprovechamiento del nuevo piso de oportunidades alcanzado por el país y son una restricción para dar un nuevo impulso al desarrollo.

Pero esto no se limita a Chile. Lo cierto es que el mundo cambió y en todas partes del orbe está surgiendo un ciudadano más activo y más empoderado, que promueve procesos

de deliberación, de participación y colaboración y que favorece la instalación de nuevas prácticas y maneras de hacer las cosas.

Es el caso de los indignados en España. Personas de a pie, sin partido, pero profundamente políticas: han instalado debates alternativos sobre el estado de la democracia, de los beneficios del desarrollo y otras cuestiones que afectan a la ciudadanía.

Está también el caso de la minería en Perú. Ante las presiones de las comunidades, se derogó el decreto que entregaba las concesiones mineras. Ahora, es obligación realizar consultas vinculantes con las comunidades indígenas y del entorno inmediato de los proyectos.

Aquí en Chile, las redes sociales llenan las calles en minutos y arrinconan inversiones de millones de dólares. El caso de La Polar irrumpió en la ventanilla del Sernac debido a los reclamos de consumidores y pequeños accionistas que decidieron tomar el asunto en sus manos.

Recientemente un grupo de parlamentarios pretende promover cambios constitucionales para instaurar nuevos procesos de consulta ciudadana, como los plebiscitos vinculantes para que la ciudadanía se pronuncie sobre proyectos complejos.

Lo cierto es que la gente ya no quiere hacer la cola. La ventanilla única ya no sirve, las personas golpean la puerta donde sea. No es el caos, como algunos quieren hacer creer u otros temen que así sea, son tiempos de nuevas relaciones y de nuevos modos para alcanzar acuerdos de interés compartido. Al gobierno le queda el tiempo suficiente para intentar ese camino. ☑