



CAPITULO 4

Inseguridad: la subjetividad vulnerada

INSEGURIDAD: LA SUBJETIVIDAD VULNERADA

Las paradojas y antecedentes reseñados en los capítulos anteriores muestran que los procesos de modernización provocan inseguridades e incertidumbres en la gente. Propio del Desarrollo Humano es preguntarse por el significado de esos procesos para la realización de las personas en sus vidas cotidianas.

Para indagar el significado que las personas atribuyen a la inseguridad e incertidumbre, a sus causas y efectos, la mejor puerta de entrada es escuchar con detención lo que ellas dicen cuando conversan de sus inseguridades.

El "decir" de las personas es muy diverso. Su gramática ocupa varios medios. El arte, el estallido social, la fiesta, el discurso, etc. Pero es siempre un decir; es algo que se comunica a otro. En el diálogo cotidiano se revelan las estructuras de la subjetividad que habla. Allí se despliegan todos los registros de la gramática de la subjetividad: de la emoción a la razón, del gesto a la palabra, de los símbolos a los conceptos. Allí la gente dice algo sobre lo que la rodea y al hacerlo dice algo sobre sí misma. Indagar sobre las conversaciones en torno a las seguridades e incertidumbres es descifrar el estado de la subjetividad colectiva.

En las conversaciones de los chilenos la inseguridad y la incertidumbre son un tema recurrente. El objetivo de este capítulo es describir qué nos dicen esas conversaciones sobre la subjetividad colectiva y sobre sus relaciones con las instituciones y sistemas sociales. Para este fin se exponen a continuación de manera sintética los resultados de un estudio realizado por el PNUD en 1997 sobre las conversaciones de la gente acerca de sus inseguridades.

En el estudio se empleó la técnica conocida como "grupos de discusión". Mediante la introducción de algunos temas y elementos visuales por un moderador se estimula una conversación entre los asistentes a una reunión. La discusión se conduce para permitir la expresión de los significados que subyacen a las conversaciones y detectar los

puntos de acuerdo y desacuerdo de los participantes.

Luego se transcriben las sesiones de discusión y se procede a su análisis mediante técnicas especialmente diseñadas para ello. Se realizaron 18 grupos de discusión de distintos estratos, edades y sexos. (Ver anexo metodológico)

A continuación se exponen las tendencias centrales y consensuales de las significaciones de la experiencia de inseguridad en Chile hoy. Las citas de opiniones reproducidas en el texto tienen una doble función: servir de ilustración a las afirmaciones del texto y mostrar los giros del lenguaje cotidiano con los que se habla de inseguridad. Esas citas no tienen el carácter de un medio de prueba generalizable.

1. LA INSEGURIDAD ESTA INSTALADA EN LAS CONVERSACIONES

No es necesario explicar lo que significa "inseguridad" o "incertidumbre" para iniciar una conversación sobre ellas. Todos saben de qué se trata. No se habla de un hecho abstracto, de algo que está fuera del día a día de cada uno. Al hablar de inseguridad las conversaciones se dirigen inmediatamente a lo que toca a todos, a la situación actual del país. Al hablar de la inseguridad todos lo hacen en primera persona, todos tienen una experiencia personal que contar. La referencia a la inseguridad pone, como el desborde de un río, a la propia subjetividad en el centro del debate. Es "nuestra inseguridad" el objeto del lenguaje, es "nosotros" el que habla, y lo hace sobre el "aquí y ahora", sobre "este país".

"Yo me siento muy insegura. Yo creo que es la primera vez que me siento en mi vida tan insegura como en este período, porque para construir la vida yo creo que hay algunas cosas que son indispensables. Encuentro que en este momento la sociedad chilena no las proporciona para el conjunto, para la

mayoría del país. Eso me hace estar insegura". (Mujer mayor, clase media)

"En el fondo hay muchos sistemas de inseguridad. Inseguridad social, inseguridad laboral, lo que nos afecta en el trabajo; el joven, por ejemplo, la inseguridad en los colegios. Hay muchas formas en que las personas tiende a estar en peligro su seguridad". (Hombre mayor, clase baja)

En las conversaciones las personas pronuncian un juicio de realidad, hacen un diagnóstico de la ausencia de seguridad en las prácticas cotidianas, buscando síntomas, causas y explicaciones. Pero se expresa también un sustrato emotivo. A través del temor, la angustia, el miedo, la intranquilidad se da cuenta en el nivel emocional de un sentimiento de desprotección. Las conversaciones sobre inseguridad transitan permanentemente entre esos dos niveles: lo reflexivo y lo expresivo.

Estas conversaciones no llegan a precisar, salvo de modo muy difuso, el valor cuya ausencia se denuncia: la seguridad. Pocos describen los rasgos de un mundo seguro, ese que no se tiene pero que se ansía. Es que, como lo dicen los mismos entrevistados, uno no sabe lo que es la seguridad hasta que la ha perdido. Entonces, lo que queda es más bien la sensación de un vacío. El discurso tiene, en general, un carácter negativo y crítico; es la expresión del malestar que resulta de la desprotección.

Tal como en un iceberg, la inseguridad es lo que queda a la vista. Las seguridades y certidumbres, mientras funcionan, no se ven. Esto marca el carácter y el tono negativo de las conversaciones. Es probable que las inseguridades manifiestas de la gente estén acompañadas desde la sombra por importantes cuotas de seguridad habitual e incuestionada. De no ser así, la vida cotidiana sería un caos imposible, y es evidente que no es así. Pero un crecimiento de la inseguridad revela que algo en la base de las seguridades se está agrietando. Hay que escuchar estas conversaciones en ese sentido: como el síntoma de una tendencia más que como la constatación de un hecho concluido.

Para las personas la inseguridad tiene un significado primordialmente social. No son las amenazas bélicas, epidemiológicas o ecológicas las que aparecen como su causa en las conversaciones. Las personas hablan de "nuestra" sociedad cuando se refieren a sus inseguridades y allí buscan sus síntomas y sus raíces. Esto tiene dos significados para la gente: la sociedad chilena actual produce las inseguridades y al mismo tiempo se la percibe como denegando la protección necesaria para paliar sus efectos. Inseguridad y desprotección social son los términos que enmarcan las conversaciones sobre seguridad en Chile hoy.

Al penetrar en esos términos a medida que avanzan las conversaciones ellos adquieren significados diversos. Se destacan tres significados habituales de la inseguridad y la desprotección: la inseguridad ciudadana, la inseguridad socioeconómica y la inseguridad sicosocial.

2. LA INSEGURIDAD CIUDADANA

La primera imagen que surge al hablar de inseguridad es el delito y los sentimientos que produce. El discurso se orienta casi espontáneamente a los temas de la seguridad ciudadana. Esto es explicable si se tiene en cuenta que la gente comunica sus experiencias con el lenguaje que le provee la sociedad. En Chile los medios de comunicación de masas no sólo han identificado inseguridad con delito y seguridad con policía, sino que han hecho de este tema uno de los espacios en que buscan su conexión con las emociones de la gente. Más allá de la presencia objetiva de la delincuencia, que resulta ser menor que el temor frente a ella, ésta es una explicación del hecho de que el miedo al delito sea el objeto espontáneo de las conversaciones sobre inseguridad.

Sin embargo, en un segundo momento, cuando la conversación se torna más reflexiva y más confiada, la seguridad adquiere otros significados. Allí los temas de la violencia, el delito y las estrategias de protección y desconfianza son remitidos a problemas en la sociabilidad de los chilenos. En ese momento las relaciones humanas son puestas en el primer plano.

Las imágenes inmediatas de nuestra inseguridad: el delito y el delincuente

La inseguridad ciudadana remite a la posibilidad omnipresente del delito y del delincuente y reclama una protección.

"Es el temor de salir, de no dejar tu casa sola. Que vas en la calle y ahí te asalten, porque puede que te saquen todo y te corten el cuello..." (Hombre, clase alta)

"Yo pensé en un hombre vestido de azul, como los de los bancos, que protegen, por lo menos por presencia". (Mujer, clase alta)

Con la mención del delito y del delincuente se nombra un temor que toma el carácter de una evidencia compartida. Las conversaciones afirman la realidad indiscutible del hecho. Se constata la existencia de un temor compartido por una inseguridad y desamparo que se conciben como riesgo cotidiano y permanente. La amenaza afecta a todos y está tanto en la calle como en el propio hogar.

La figura del delincuente ocupa una posición central en el relato del temor a la agresión. Su mención permite asignarle una causa real, conocida, ubicable al miedo, otorgándole a éste veracidad y fundamento. El delincuente es evidencia comprobada y comprobable.

"!Sale a la calle con la billetera atrás!... vas a ver cuanto duras con ella" (Hombre, joven, clase media)

Su imagen, asociada a la violencia física, otorga una explicación a la fuerte emocionalidad vinculada a la inseguridad. Al indicar la omnipresencia de los delincuentes y sus movimientos impredecibles se justifica también la actitud que acompaña a la inseguridad: la sospecha y la desconfianza de los otros.

La imagen del delincuente resulta ser, en consecuencia, un elemento catalizador a partir del cual obtiene verosimilitud y fundamento el temor generalizado. Sin embargo, a la vez, por su misma omnipresencia y

extensión termina por resultar una evidencia inubicable. El peligro del que se habla a través de la conversación sobre los delincuentes es a la vez evidente y difuso.

El objeto difuso del temor debilita la capacidad para generar acciones y controles. Ello explica las reacciones que relata la gente: la tensión y la parálisis.

"Una duerme con el alma en la mano, todas las noches" (Mujer joven, clase baja)

Frente a ellas, se desarrolla un hábito que proporciona una rara seguridad: la desconfianza.

"Vivir a la defensiva, uno como que se ha acostumbrado a vivir a la defensiva... a la defensiva es la palabra justa. Y tú vas caminando, por ejemplo, yo por lo menos voy mirando al frente... alrededor" (Mujer, clase media)

Cuando el delito y el delincuente están en todos, en todas partes, a toda hora, la acción preventiva racional aparece carente de sentido. Pareciera que, al final, de nada sirve prevenir o buscar amparo. En primer lugar, porque el delincuente aparece dotado de un poder que supera los medios de protección.

"Es que p'al ladrón no hay rejas, no hay candado, no hay puerta, no hay nada, nada". (Mujer, clase media)

En segundo lugar porque se desconfía también de las instituciones especializadas en el control de la delincuencia. En el discurso de la gente la protección policial no llega aunque se la demande, los procedimientos judiciales son ineficientes, no se protege a la víctima y finalmente no se sanciona al victimario.

"Los sueltan altiro... No están ni un mes en la cárcel y vuelven a la calle". (Mujer joven, clase media)

Frente a un temor omnipresente, a un agresor omnipotente y a una protección inexistente, se desarrolla una voz (que aunque no es la voz mayoritaria tiene alguna importancia en las conversaciones) que

reclama una represión que linda en nuevas formas de totalitarismo.

"O sea... mano dura, eso. Una ley que diga: 'ya este tipo hizo tal cosa, matarlo'..." (Hombre, clase alta)

El discurso más general, sin embargo, apunta en otra dirección: se está solo frente al infortunio y hay que confiar sólo en sí mismo.

"Uno tiene que ser juez, policía y defenderse automáticamente, uno solo" (Mujer, clase alta)

Reflexionar sobre el temor y la desconfianza: la crisis de la sociabilidad

Las conversaciones sobre el delincuente y la violencia llegan, sin embargo, a un punto en que se revelan insuficientes. Primero, porque los entrevistados comienzan a cuestionarse si tiene sentido vivir permanentemente alarmado, desconfiado y paralizado. Segundo, porque el discurso policial y legalista sobre el delito revela su incapacidad para cubrir los otros significados posibles de la experiencia de la inseguridad, especialmente de aquellos relacionados con el estado de las relaciones sociales.

Así se revela que la delincuencia, aun cuando es un fundamento concreto del temor, es sobre todo una imagen catalizadora que hace posible una primera representación y discusión del problema de la integración y del vínculo social. La conversación sobre la delincuencia aparece así como una metáfora para expresar y ordenar una sensación difusa de inseguridad que aún no encuentra un lenguaje y espacio social para ser codificada y ordenada. En el punto en que la metáfora se revela insuficiente la conversación se vuelve sobre sí misma explorando a tientas las causas más precisas de la incertidumbre.

Aquí surge la imagen del vecino, como paradigma de la alteridad cotidiana, marcada por el desconocimiento y la sospecha. La discusión de esta imagen permite descubrir la desconfianza como limitante de la convivencia humana.

"Desconfiamos de todos, del vecino incluso" (Hombre, clase media)

Se descubre que la práctica permanente de la sospecha tiene su raíz en que el "otro", el vecino, es desconocido. El anonimato ha desdibujado la topografía básica de la vida en común: el otro no tiene nombre.

"Yo vivo allí hace veinticinco años, y no tengo idea como se llama... con eso te digo todo". (Hombre, clase media)

A falta de un lenguaje más preciso, se recurre al ejemplo extremo para dar cuenta de la pobreza comunicacional que caracteriza la vida vecinal:

"Tengo unos amigos que ni se saludan, no saben quien vive al lado... mi mamá igual vive en La Florida y los únicos que se conocen son los perros porque se ladran de casa en casa". (Hombre, clase media)

En este giro reflexivo que dan las conversaciones, el origen de la desconfianza es desplazado al centro mismo de nuestras relaciones sociales: la ausencia de gentileza, de reconocimiento y solidaridad.

"Pero tú saludas a la gente y la gente se siente sorprendida cuando la saludas"

"Miro para el otro lado" (Mujer joven, clase media)

La conversación reconoce en la ausencia de normas mínimas de convivencia la característica de la sociabilidad actual de los chilenos. Allí surge la imagen de relaciones sociales en que el reconocimiento mutuo está negado y el contacto prohibido.

"La gente no se preocupa de la demás gente... hace como si esa persona no existe". (Mujer, clase baja)

"El temor al contacto físico, de repente el roce de la micro. Porque encuentro que vivimos así (se repliega sobre su cuerpo) protegiéndonos". (Mujer joven, clase media)

Esta caracterización tiene un eje temporal - antes, ahora - y un eje espacial - aquí, allá. "Antes" era el tiempo de la seguridad y la tranquilidad. El tiempo de la vida en los barrios y cuando la gente se saludaba en la calle. El "aquí" de la inseguridad es la ciudad, el allá de la tranquilidad es la provincia.

"Esto era un barrio súper tranquilo... ahora tenís que mantener las puertas con llave" (Mujer joven, clase baja)

La diferencia entre el antes y el ahora, entre la provincia y Santiago está en las relaciones sociales.

"Somos más unidos y eso yo acá en Santiago no lo he encontrado. Si mi vecino está de vacaciones, que se joda si lo roban, qué me importa a mí, total el vive en su metro cuadrado y yo en el mío, esa es la diferencia entre provincia y la capital" (Hombre joven, clase media)

La conversación retorna al origen con una mirada distinta

Cuando la conversación ha elaborado el consenso de que la inseguridad se funda en la falta de un lazo sólido y confiable con los otros, ella vuelve a interrogarse sobre la eficacia de las medidas de seguridad concentradas en la alarma, la segregación y la represión. Desde esa nueva mirada ellas aparecen como ineficaces.

"está el alcalde... y para él el tema de la seguridad se ha vuelto como una política, para él la seguridad se acaba poniendo más policía". (Hombre joven, clase media)

Pero eso es un negocio rentable y paradójico que se autorreproduce. Mientras más alarmas hay, más alarmada anda la gente y más alarmas compra y así en una espiral ascendente. En el fondo, la industria de la seguridad es también un productor de inseguridad ciudadana.

"Empiezan las alarmas a sonar... uno cree que sí está en situación de robo..., y

no, tiene que levantarse... o sea te dicen 'cuide su casa', 'cuide su auto'... te está metiendo inseguridad... 'para que usted se asegure' o sea ¡hay inseguridad!. Es un círculo vicioso..." (Hombre mayor, clase media)

Aparte de ser un buen negocio, es ineficaz pues reproduce y profundiza las verdaderas causas de la inseguridad: la segmentación y la consolidación de las fronteras entre iguales y extraños:

"como que nadie extraño vaya a meterse en tu territorio..." (Mujer joven)

Son especialmente ineficientes porque chocan con los requisitos mínimos para una vida social con sentido: el contacto mutuo.

"Si en el fondo la solución no es esa. No vamos a poder vivir en un bunker ni nada... que no te puedan tocar" (Hombre, clase media)

Desde el consenso sobre las verdaderas causas de la inseguridad, y como un contradiscurso respecto de la industria de la seguridad, las conversaciones pronuncian su estrategia:

"El respeto por las personas... por ahí parte la cosa" (Mujer joven, clase media)

3. LA INSEGURIDAD SOCIOECONOMICA

En un segundo plano, por debajo de las conversaciones sobre seguridad ciudadana y relaciones sociales, se desarrolla un discurso sobre los temores que provienen del mundo del trabajo. La conversación sobre las inseguridades socioeconómicas asume desde el inicio una perspectiva definida. No se conversa sobre los requisitos de estabilidad de los sistemas e instituciones de la economía, sino sobre las necesidades subjetivas de las personas. El tema es pertinente y acuciante porque en él se juegan aspectos básicos de la realización personal.

"La seguridad laboral sería como lo que me toca, ahí me toca a mí..." (Hombre joven)

Desde la perspectiva de la biografía personal y familiar, el trabajo aparece como el espacio privilegiado en el que se realiza la integración social. En las conversaciones no está presente sólo el temor a quedar marginado del consumo de bienes y servicios. El eje de la inseguridad socioeconómica está más bien en el temor a ser excluido, a perder la posición y la identidad social que otorga el trabajo.

Al igual que en las conversaciones sobre la seguridad ciudadana, la referencia a las relaciones laborales se plantean en un eje temporal antes-ahora.

"Hasta cuantos años en Chile había una seguridad absoluta prácticamente..." (Hombre mayor, clase media)

"Lo que antes nosotros, que teníamos seguro, caja de Fonasa, caja de compensación...lo que sea, pero ahora..." (Hombre mayor, clase baja)

La imagen predominante es que en Chile se ha perdido la seguridad laboral. Ella se entiende como certidumbre en las posiciones y reconocimientos sociales que provienen del trabajo gracias a la estabilidad de éste y a la probabilidad del ascenso social provista por la institucionalidad laboral. Para la gente pareciera instaurarse creciente e inexorablemente una lógica económica que debilita esos vínculos socioeconómicos.

"Yo encuentro que el Estado cada vez más se desliga... cada vez está todo más privatizado... que más falta, que lo privaticen a uno, 'esta es mía'. Todos vamos a andar con código de barras..." (Mujer joven, clase media)

Las conversaciones sobre las amenazas de exclusión que emergen de la actual organización del trabajo reconocen tres fuentes distintas de inseguridad: la creciente selectividad del mercado laboral, la presión por el rendimiento y la inestabilidad como norma permanente.

El temor a sobrar

En la misma medida en que el trabajo es significado como el vehículo por excelencia de la integración, la cesantía se percibe de modo muy intenso como amenaza de exclusión. Ella aparece hoy como una posibilidad real, no por la existencia de una crisis económica, sino por las mismas tendencias que hacen exitoso al sistema: su creciente selectividad.

El mercado requiere y busca a gente cada vez más joven. Ello produce la sensación de que las personas en vez de aumentar su valor social con la experiencia, lo disminuyen.

"En este país se parte de la premisa que ya a los cuarenta eres viejo". (Hombre mayor, clase media)

"A los treinta y cinco está liquidado para el mundo laboral..." (Mujer mayor)

Se percibe que el sistema productivo promueve un proceso de entradas y salidas recurrentes, en el cual las entradas se van haciendo cada vez más difícil.

No sólo hay que ser cada vez más joven y bien parecido, hay que estar también cada vez mejor capacitado y más especializado. Ya no basta con tener cuarto medio para estar cierto de encontrar un trabajo. Pero tampoco basta con realizar las capacitaciones que ofrece el sistema escolar, pues la dinámica de especialización y tecnificación del trabajo las dejarán obsoletas en corto plazo.

"¿Qué futuro le espera a mi hijo, pensando en los avances tecnológicos que apuntan a la modernidad... mientras nuestros hijos están haciendo las operaciones con peras y manzanas..." (Hombre, clase media)

La inseguridad cierra su círculo en la medida en que la mayoría ve muy difícil acceder a los grados superiores de calificación.

"No, y no podemos pensar: 'voy a mandar a mi hijo a la universidad'".
(Mujer, clase baja)

Pero las amenazas de expulsión no sólo provienen del aumento de las exigencias cualitativas sobre la mano de obra. La tendencia del sistema productivo a requerir cada vez menos cantidad de trabajadores es una fuente adicional de temor. En las conversaciones circula profusamente la imagen de un sistema que tiende de modo creciente a la incorporación de maquinaria y tecnología, en donde la importancia del individuo es cada vez menor.

"¿Qué va a pasar el día de mañana? Si está así, a medida que van saliendo los computadores... ahora hay hartas personas trabajando, después se va a necesitar una sola". (Hombre mayor, clase baja)

El temor a la inestabilidad

Una segunda expresión de inseguridad sociolaboral se relaciona con la incertidumbre que produce la dinámica del nuevo modo social de organizar el trabajo, fundado en la flexibilidad e inestabilidad del empleo.

"Es una seguridad rara, no existe esa seguridad. En cualquier momento el patrón te pone de patitas en la calle..."
(Hombre mayor, clase media)

Esta forma específica de inseguridad, experimentada por la mayoría, da origen, sin embargo, a discursos distintos. Hay algunos, los menos, que reivindican la definición tradicional de la estabilidad laboral entendida como inamovilidad. Hay también otros, la mayoría, que definen a la inamovilidad y estabilidad como algo actualmente imposible; algunos la ven también como poco deseable.

En este segundo grupo se expone un discurso adaptativo, que exige de los sujetos un cambio de valores, que se reemplace el valor de la estabilidad en el puesto de trabajo por el de aumento de las oportunidades. Sin embargo, no hay oportunidad sin competencia. Asumir esto como un dato

es el eje del discurso adaptativo de la nueva seguridad:

"Pero yo mi seguridad la siento en una premisa, o sea, mi seguridad laboral, mi estabilidad laboral depende de la calidad del servicio que yo entregue..."
(Hombre, clase media)

"Pero también hay que entendernos, no cierto que la competencia es dura... yo tengo competencia, tú tienes competencia..."

"Si, todos tenemos competencia..."
(Hombre mayor, clase media)

Se trata de establecer individualmente la seguridad como ventaja competitiva, mediante el juego del mercado y del avance tecnológico. Queda flotando en el aire, sin embargo, la idea de un costo indeseado de la estrategia adaptativa: finalmente la competencia se hace contra otros. En cualquier caso el discurso adaptativo de individuación y competencia define los cambios laborales como algo impuesto desde afuera, no como algo que se haya deseado.

El agobio de la adaptación

Cualquiera sea la variante del discurso sobre la inestabilidad, reivindicativa o adaptativa, ambas coinciden en los efectos psicológicos de las nuevas tendencias del mundo laboral.

"La situación de no estar seguro con tu puesto de trabajo... eso te crea una tensión..." (Hombre mayor, clase media)

Se reconoce en la conversación que la inestabilidad tiene su complemento en la arbitrariedad de un empleador que utiliza la amenaza de suspensión o exclusión, efectiva o imaginaria, como mecanismo de presión para asegurar el aumento de la productividad.

"El vendedor vive hoy día con la presión de la carta de renuncia, el finiquito, de que 'estas son las metas, González'..."
(Hombre, clase media)

Las conversaciones detectan ahí un círculo

vicioso. Se percibe un contexto inevitable de inestabilidad laboral y se le atribuye a un poder arbitrario de los empleadores. En esa situación la única salida que se visualiza para los que no tienen otro poder que su capacidad de trabajo es aumentar su adaptación a la inestabilidad, mediante su rendimiento y su sometimiento. Según las conversaciones, esto aumenta la capacidad del sistema económico y de los empleadores para disponer a voluntad de la fuerza de trabajo. El precio lo pagaría el trabajador: la inestabilidad estructural sería compensada con angustia subjetiva.

"Es que yo siento que hay una competencia tan grande en el mercado... entonces el trabajador tiene que estar continuamente... no sabe lo que pasa mañana, que 'se va a implementar no se qué sistema', 'que va a haber reducción de personal', 'que va a venir no se quién a hacer no sé qué estudio', que ahora con esto de la eficiencia y la productividad..." (Mujer, clase media)

"Esa sensación que tiene la persona de que va a ser despedida... esa sensación... los rumores..." (Mujer mayor, clase alta)

Tal como en las conversaciones sobre el delito, también esta conversación gira en un momento sobre sí misma para tornarse reflexiva. Pero a diferencia de aquella, la reflexión sobre la angustia vivida en lo laboral no encuentra una salida mediante la intervención sobre la propia subjetividad. Aquí la reflexión se limita a constatar que el origen del fenómeno está en las tendencias del sistema y que frente a él la subjetividad ha perdido el control.

"Como que hay una locura... entonces el nivel de estrés, uno vive como... ¡chupallas!... en mi empresa han cambiado sistema dos veces y van para la tercera... y los mismos que están a cargo están pillados..." (Mujer mayor, clase media)

La angustia se vuelve impotencia y parálisis en la misma medida en que se ve al sistema socioeconómico como ajeno a la posibilidad de control social. No se trata de una imposibilidad de control derivada de la

distribución desigual del poder social, pues *"los mismos que están a cargo están pillados"*. Es la propia lógica del sistema - una suerte de anonimato e intransparencia - la que lo hace atender sólo a sus propias tendencias. En el límite, la pérdida de control con respecto a los procesos del sistema económico genera la impotencia subjetiva quizá más básica:

"Y yo siento que como individuo no tengo la posibilidad de influir en el curso de mi vida..." (Mujer, clase media)

4. LA INSEGURIDAD SICOSOCIAL

Retomando y especificando elementos del discurso sobre la seguridad ciudadana y la inseguridad sociolaboral se desarrolla una conversación sobre la crisis de sentido en la sociedad actual y sobre las incertidumbres del futuro. En ella se despliega la imagen de un desorden del sistema social. De ahí surge el temor y ansiedad por las fallas de control y las tendencias a la desorganización, tanto a nivel de las instituciones como de las personas. El diálogo, centrado en la cuestión del caos y la locura de la vida cotidiana, está referido directamente a la ciudad de Santiago.

El caos cotidiano

En el orden práctico, la excesiva complejidad de la trama de la ciudad produce fallas y trizaduras en las cuales la subjetividad tiende a desbordarse. El principio de normalidad, aquello que fundamenta la predecibilidad, racionalidad y eficiencia de los sistemas sociales, parece puesto fuera de funcionamiento.

"El temor principal... yo creo que todo el mundo lo tiene en la mañana... y pensar: oye...llegaré?, voy a llegar a la hora?... todos los días... y pensar en el taco, que cuanto dura..."

"Cuando una persona tiene que andar una hora tres cuartos, eso es funcionar?..." (Hombre mayor, clase media)

El atochamiento vehicular es la primera imagen del desorden. En él se encuentran varias de las tendencias de la actual modernización que ya han sido recorridas por la conversación en otras partes. La individualización se expresa en que cada uno quiere tener su auto y no compartirlo, a ello se suma la poca caballerosidad y agresividad mutua de los conductores. También las estrategias que se implementan para optimizar los sistemas del tránsito urbano son vistas como generadoras de mayor confusión. Al final la acumulación ciega de fallas dificulta la adaptación y la coherencia de las personas y los sistemas. La vida urbana se torna enferma en su funcionamiento y resulta enfermante para sus habitantes.

"En la contaminación acústica, ambiental en general... una ansiedad como que produce inestabilidad... igual el tráfico... igual que la gente no maneje muy bien... hay miles de cosas que producen ansiedad" (Mujer mayor, clase media)

"Aquí uno se descompensa de tal manera que llego irritado a la casa, que miro al perro y dan ganas de..." (Hombre mayor, clase alta)

Al final el desorden se vuelve normalidad y la vida cotidiana se torna el resultado de la lucha, individual y agresiva, por obtener mediante ensayo y error, empujón y astucia lo que la ausencia de un orden compartido niega.

"Me acostumbré a andar siempre acelerado... ni yo mismo respeto las reglas, todos andamos acelerados, todos andamos apurados..." (Hombre mayor, clase media)

Pero se sabe, y se tiene mala conciencia, de que ésa no es la solución.

"Tenís la sensación que estás segura, pero en el fondo sabís que no..." (mujer joven)

Las tendencias desordenadas y desordenantes de la ciudad proyectan sobre las elites dirigentes, y sobre la gente en general,

una desconfianza. No es que, como en las conversaciones sobre el delito, ellas amenacen directamente. Se trata de que no pueden generar control sobre las amenazas.

"Yo no tengo nada contra el gobierno ni del General Pinochet, ni del presidente Aylwin, ni de este otro caballero Frei... yo pienso que siempre va a haber los mismos problemas, nunca supieron organizar esta cuestión..." (Hombre mayor, clase alta)

Crisis de sentido y miedo a la droga

La conciencia de la precariedad del orden y de su repercusión sobre el comportamiento de la gente hace derivar la conversación hacia el problema de la sensatez y de la calidad de vida, en suma, hacia el problema del sentido. Aquí las conversaciones giran en torno al problema de la droga, significado como síntoma de la crisis de sentido que acompaña al estilo de vida actual.

La expansión del consumo de drogas asume el carácter de una amenaza en aumento. Nadie parece estar a salvo.

"La droga está llegando a todas las edades..." (Mujer mayor, clase media)

"La inseguridad de la droga... uno siempre tiene muy presente el peligro de sus hijos por la droga. Sabemos que se ha metido mucho..." (Hombre, clase media)

En un primer relato, el temor a la droga canaliza la desconfianza frente los otros. El consumo está precedido por la seducción perversa que ejercen los otros, la calle, los desconocidos. La droga, por su poder seductor, debilitaría las barreras que protegen del contacto con desconocidos. La primera barrera que se ve afectada es la familia.

"Pero tú ves que tus niños son tan lindos, son tan sanos... uno los cuida, los cría en una 'burbuja'... y resulta que están mezclados con todos ..." (Mujer mayor, clase media)

Pero más allá del rechazo espontáneo que provoca por sus efectos inmediatos de daño físico y mental, la conversación descubre en la droga el síntoma de otros males más difusos. Dos temas ocupan aquí el centro de los relatos: en un primer momento la droga es el síntoma de una crisis moral que tendría su origen en la desviación individual del comportamiento; en un segundo momento, más central en el relato, la droga sería una consecuencia de un modo colectivo de comportamiento, que remite al sin sentido.

"Estamos distorsionados... sí, nosotros estamos desorientados..." (Mujer, clase media)

El estilo de vida actual se caracteriza por el ritmo vertiginoso, por lo superficial, lo vacío y la persecución de imposibles.

"Este asunto, esta carrera vertiginosa por querer tener y tener... y figurar". (Hombre, clase media)

"... que hay que estar joven, que hay que estar regia, que hay que estar relajada..." (Mujer, clase media)

En ese contexto de desorientación e ilusiones insostenibles la droga aparece como un escape posible. Para los actores de ese estilo de vida desequilibrante, la droga aparece como un refugio y compensación posible. La amenaza viene desde dentro. La conversación no pronuncia una recriminación moral que aluda a debilidades personales. Se trata más bien, y nuevamente, de la sensación de que no se controlan, ni externa ni internamente, los efectos perversos para la subjetividad del rumbo que toma la organización actual de la vida en sociedad.

5. CONCLUSIONES: COMO HABLAMOS Y DE QUE HABLAMOS

Al leer detenida y distanciadamente las transcripciones del conjunto de las conversaciones generadas en los grupos de discusión que sirvieron de base a este estudio resaltan dos aspectos básicos. El

primero se refiere a cómo se habla hoy de las inseguridades. El segundo se refiere a las causas de fondo a las que las personas atribuyen su inseguridad.

La ausencia de un código para comunicar la inseguridad

En los tres temas tratados, la seguridad ciudadana, la inestabilidad laboral y la desorganización de la vida urbana, las conversaciones siguieron un derrotero similar. Partieron aferrándose a una imagen cargada emocionalmente que se utilizaba como causa omniexplicativa. Así aparecieron en las conversaciones el delincuente, el empleador arbitrario, el computador, el atochamiento vehicular, la droga. Pero al adentrarse el diálogo en esas imágenes ellas se revelaban parciales e insuficientes. Las conversaciones se tornaban entonces más reflexivas y autocríticas. Se reconocía que la inseguridad se inscribe en el espacio de las relaciones sociales. Luego se buscaban, a veces errática y difusamente, las explicaciones en ese campo. Finalmente, las conversaciones elaboraban consensos acerca del estado de vulnerabilidad de la subjetividad en el modo actual de regular las relaciones sociales.

Este derrotero de las conversaciones sugiere la existencia en Chile hoy de un fenómeno que duplica y profundiza las inseguridades e incertidumbres de la gente. Se trata de la carencia de un lenguaje social mediante el cual la inseguridad pueda ser expresada y colectivamente reconocida como un hecho con fundamentos.

Sin ese lenguaje las percepciones y experiencias de incertidumbre no se pueden objetivar y reconocer socialmente. Con ello se siembra la más fuerte de las dudas: la posibilidad de que las propias experiencias y percepciones no tengan sustento real. Ante ello, la subjetividad busca otros caminos de expresión. Otros lenguajes e imágenes comienzan a emplearse como metáforas. Con ello la incertidumbre logra un canal expresivo, pero siembra al mismo tiempo la duda sobre la magnitud de sus fundamentos. La incertidumbre quedaría entonces remitida a un hecho puramente emocional y

deambularía huérfana en busca de reconocimiento.

Pero el devenir de las conversaciones muestra también que es posible desarrollar un lenguaje colectivo que codifique el malestar. En un diálogo franco y reflexivo las metáforas revelan su precariedad sin negar el fundamento real al que remiten. Eso abre el espacio para la generación de lenguajes colectivos que faciliten la expresión, codificación y tratamiento del origen de las inseguridades.

"Yo me quedo con una sensación súper positiva... a mí me da pena que seamos tan pocos, porque éstas son las instancias que faltan para poder creer o poder experimentar las cosas que nos están pasando en la mente, que si no las exteriorizamos con la palabra no sabemos en qué estamos pensando ni en qué parada estamos". (Mujer adulta, clase media)

Los déficit de la integración social

Al recorrer el derrotero de la conversación se descubre lo que ella quiere decir al hablar de la delincuencia, de la inestabilidad laboral, de los atochamientos y de las drogas. Tras esos temas se expresan tres temores básicos: **el temor al otro, el temor a la exclusión social, el temor al sin sentido**. Se trata de tres temores que remiten a las coordenadas básicas del hecho social: **la confianza en los otros, el sentido de pertenencia y las certidumbres que ordenan el mundo de la vida cotidiana**. Sabemos que en la sociedad moderna esas coordenadas no se producen ni reproducen de modo espontáneo y evidente. Ellas forman parte de las tareas que la modernidad se ha propuesto de manera intencional y reflexiva. Su precariedad remite, por tanto, a un posible déficit de los mecanismos específicos por medio de los cuales el modelo de modernización chileno ha pretendido asegurar la integración social.

ALGUNAS DIFERENCIACIONES DEL DISCURSO SEGUN VARIABLES DE LA MUESTRA

La conversación sobre inseguridad tiene una matriz de significado que está presente en el discurso de todos los grupos estudiados. Sin embargo, ella adquiere matices y énfasis diversos según el tipo de grupo social de que se trate. Son las particularidades de tipo socioeconómico (estratos) y sociocultural (sexo y edad) las que más diferencias producen en las conversaciones.

El **temor a la delincuencia** se manifiesta en su forma más extendida ("todos son criminales y el criminal está en todas partes") en los grupos de mujeres. En su forma más aguda (ataque e invasión) en los grupos de clase alta. En estos grupos el temor a la delincuencia conecta rápidamente con formas simbólicas de evitamiento del contacto tanto visual como corporal. Entre los jóvenes destaca la queja ante el carácter represivo o controlador del propio discurso de la seguridad ciudadana.

El **temor socioeconómico** se expresa también con modulaciones distintas según el tipo de grupo. En la clase media es donde aparece con más intensidad el temor a la precariedad de las posiciones obtenidas mediante el ascenso laboral, y donde aparece como más urgente mantenerse dentro del sistema productivo. En los sectores pobres, el temor a la inestabilidad se proyecta sobre todo hacia la cuestión de las oportunidades juveniles. En los sectores de clase media y alta resuena de similar manera el temor vinculado a los efectos "estresantes" de la competencia permanente y las dudas sobre el futuro del modelo de desarrollo.

Los **temores sobre la crisis de sentido y el estilo de vida urbano** se encuentran especialmente presentes en las conversaciones de los jóvenes, en las conversaciones de los adultos sobre los jóvenes, y en las conversaciones de las mujeres, especialmente cuando se refieren a sus hijos.