EL ESTADO DE LA OPINIÓN PÚBLICA

INFORME

ESTUDIO CUALITATIVO

JULIO - 2006

INDICE GENERAL

LOS TÓPICOS PREDOMINANTES ENTRE LA GENTE 2

SENSACIONES ACERCA DEL GOBIERNO 3

UN GOBIERNO INSEGURO 3

¿CUAL ES SU CABALLITO DE BATALLA?: LA FALTA DE UNA VISIÓN DE PAÍS 5

UN GOBIERNO DESCOORDINADO 5

PERCEPCIÓN DE GOBIERNO "ENSIMISMADO" 7

EL CONCEPTO DE GOBIERNO CIUDADANO 8

LA APUESTA CIUDADANA: "UN GOBIERNO PARA LAS PERSONAS" 10

PERCEPCIONES HACIA MICHELLE BACHELET, PRESIDENTA 11

EL QUIEBRE EN LA EMPATÍA 11

LA PERCEPCIÓN DE MANIPULACIÓN POR PARTE DE OTROS 12

LA FALTA DE AUTORIDAD Y EL AUTORITARISMO 14

IMPACTO DEL CONFLICTO ESCOLARES-GOBIERNO EN LA IMAGEN DE BACHELET 15

LA FALTA DE AUTORIDAD: LA LLAMADA A DEFENDERNOS 15

ARGENTINA Y LA AUSENCIA DE LA DELINCUENCIA EN LA AGENDA 15

CHIGUAYANTE: AUTORIDAD Y VOZ DE MANDO 16

PERCEPCIÓN DE CHILE Y DEL VECINDARIO 17

EL ESTILO DE LA PRESIDENTA 18

LOS TÓPICOS PREDOMINANTES ENTRE LA GENTE

A la hora de conversar sobre el país, el dialogo gira en base a dos tópicos principales: por una parte se insiste en la evaluación crítica de la gestión política de los gobiernos Concertación y por otra, se aborda continuamente la imagen presidencial.

La reiteración en la Agenda Pública de temas que refieren a los problemas sociales fundamentales que existen en nuestro país, sumado a los hechos controversiales que ha vivido este gobierno en sus primeros meses (educación, vivienda, seguridad ciudadana, etc.), generan que al menos inicialmente las percepciones acerca del actual gobierno carguen con la herencia negativa de aquello que "los gobiernos de la Concertación" han dejado sin solución.

En otras palabras, los entrevistados enfatizan la percepción de continuidad del actual gobierno respecto del "bloque histórico" Concertación y les resulta difícil establecer una diferencia explícita con el gobierno de Bachelet, lo que en primer término es atribuido a que solo ha gobernado unos meses y que Bachelet también es de la Concertación.

Lo importante sin embargo, es que en el transcurso de la conversación esta dificultad de diferenciación empieza a evidenciar el problema real de las personas: se trata de una manera de reclamar o de denunciar su "desilusión". A pesar del reconocimiento por parte de los entrevistados de todos los grupos de que es demasiado pronto para evaluar, se esperaba que el gobierno de Bachelet fuera "diferente".

Esta expectativa está viéndose frustrada precisamente por que no se percibe un cambio de enfoque ni de tratamiento de los problemas "endémicos" de nuestro país; por el mal manejo de los conflictos que ha debido enfrentar el gobierno en estos pocos meses; y por la percepción desfavorable que está generando Michelle Bachelet como Presidenta de la República..

SENSACIONES ACERCA DEL GOBIERNO

Un Gobierno Inseguro

La gente tiene una fuerte sensación de que este gobierno asumió sus funciones como quien *"entra en una carrera contra el tiempo"*. Sin duda, el factor fundamental que genera esta percepción, es la auto-imposición del cumplimiento de las llamadas 36 medidas en los primeros 100 días de gobierno. *"El culto a las 36 medidas"* por parte del gobierno genera críticas de distinta naturaleza, pero básicamente, esta carrera se percibe como una necesidad de legitimación. El gobierno por tanto, se siente inseguro.

Como se adelantara, los problemas de fondo en nuestro país son percibidos como los mismos desde que comenzó la democracia y que no habrían sido abordados en forma eficiente por los gobiernos de la Concertación, dado que no se perciben avances significativos. Temas como educación, delincuencia, vivienda o pobreza en general han recibido, de acuerdo a los entrevistados, soluciones "parche" que lejos de mejorar las cosas, han aumentado las percepciones de "diferencias" entre los ciudadanos de acuerdo a su situación económica.

Los entrevistados, como recordatorio de esta herencia y "prueba" de que todo continua –y continuará igual, citan el conflicto estudiantil, las casas *"Chubi", "la puerta giratoria de la justicia",* e incluso, otorgándole reconocimiento al Plan Auge, a la Salud, *"donde hay que ser muy pobre para ser beneficiario".*

La gente mira con cierta decepción las metas de corto plazo que se puso Bachelet, que <u>es lo que percibe hasta ahora como la gestión de su gobierno</u>. Es de sentido común y aparece en todos los grupos, que los problemas sociales del país evidentemente no van a solucionarse en el corto plazo. Por tanto lo que se espera, es que se realicen los cambios necesarios para que la acción se encamine hacia vías de solución efectivas y no a más "medidas" que *"tratan de tapar el sol con el dedo"*.

Desde este punto de vista, tanto los hombres como las mujeres se refieren en forma crítica a las *"famosas 36 medidas"*, acerca de las cuales, nunca se enteraron o bien *"ni se acuerdan cuales eran"*. Esto último, para dar cuenta de lo poco relevantes que las perciben. Para los hombres se trató de medidas *"casi ridículas"* en relación al problema; o al menos, estas no deberían consignarse como objetivos o logros de un gobierno,

sino como simples "paliativos". De otra forma, *"es indignante que esas medidas se presenten como gran cosa, es demagogia…"*

Por su parte, las entrevistadas atribuyen esta "carrera" de las 36 medidas a que a Bachelet, *"lo que le ha importado es demostrar en muy poco tiempo que se la puede"*. Al igual que los hombres, señalan que los problemas no son de corto plazo puesto que pertenecen "en su mayoría" a la esfera de la pobreza, en lo que se ha trabajado por muchos años. Por tanto lo que se percibe como "soluciones" ofrecidas por Bachelet en "las 36 medidas" resultan poco creíbles: *"ponte tú, cuando la Presidenta habló que iba a poner dos ambulancias y ¿esas son soluciones?, o sea, sirven pero no puede ser un objetivo de salud para un Presidente…"*

Muchos entrevistados señalan que "el apuro" de Bachelet, es una estrategia de diferenciación respecto a la falta de cumplimiento de promesas por parte de otros gobiernos. Sin embargo, como sus compromisos no fueron lo suficientemente relevantes, lo que quedó es la sensación de una carrera por llegar a los 100 días con las medidas cumplidas a toda costa (*"¿o eran 36 días y 100 medidas?"*). Los entrevistados se refirieron en broma o en tono de burla a este apuro *"alcanzaron a juntar 18 monedas nomás pá la bencina"; "vamos a ver si para terminar todo de un viaje no le echaron acelerante al cemento, que eso hace que se ponga quebradizo".*

Por último, la urgencia es percibida como un recurso utilizado por Bachelet para legitimar su capacidad como mujer Presidenta, puesto que se la percibe –desde que asumió el mando-tomando distintas acciones para dar cuenta de su autoridad. Bachelet Presidenta, como veremos más adelante, demuestra permanentemente su inseguridad. Se la percibe *"pendiente de la crítica, pendiente de cada gesto, controlándose"*. Esto queda al descubierto en todas sus exposiciones públicas: *"Ser mujer es una desventaja en nuestra cultura y no sólo lo perciben quienes la critican sino que ella misma…"*

Los entrevistados advierten que esta necesidad de legitimación -que sería a la vez una de las causas y un resultado de la inseguridad de Bachelet- debe ser prontamente remontada por la mandataria puesto que se convierte en un flanco abierto por el cual entran fácilmente las críticas a sus políticas, generando una actitud vacilante en la Presidenta que puede interferir su aplicación oportuna. Del mismo modo, la inseguridad de Bachelet puede llegar a ser "a corto plazo", "un barril de pólvora", en el sentido que –como se vio por ejemplo en el conflicto estudiantil- puede gatillar una seguidilla de demandas sociales que a la larga, pueden descontrolarse generando inestabilidad.

Este es el primer gran cuestionamiento de la capacidad de liderazgo de la Presidenta.

¿Cual es su caballito de batalla?: La Falta de una Visión de País

Los distintos sectores quieren soluciones que se traduzcan "finalmente" en mayor bienestar en las áreas más sensibles para la gente, lo que no va a lograrse sin una definición de "objetivos sustanciales". En todos los grupos está presente la exigencia de que Bachelet tenga un "caballito de batalla", es decir, la focalización en uno de los temas pendientes de peso, que le de un sentido a la gestión global:

"…tendría que haber puesto ella políticas altiro y una propuesta grande, la educación es lo mas importante, si ella hubiera dado esto el 21 de mayo, en vez de dar cosas como ambulancias, cosas chiquititas que no sirven, o sea sirven pero no tanto, entonces haber puesto como una prioridad máxima la educación y la salud, bueno la educación en este caso que era la que estaba muy mal, si lo hubiera echo ahí, nadie la habría reprochado, nadie, todos estarían apoyándola…"

"…siempre todos los presidentes tienen como un caballito de batalla, así como que tiene algo, podría haber sido la educación, lo que sea, pero que tu sepas que sus esfuerzos van a ir en eso, sin descuidar lo otro, pero que con su mayor esfuerzo va a ir a un punto y con eso apruebas un poco lo que está pasando, pero ahora como que se ve todo disperso, como que van esfuerzos por acá, por allá, como por todos lados, pero ninguno como principal…"

Cuando los ciudadanos exigen un objetivo que le de sentido, importancia y trascendencia a lo que hace el gobierno, están pidiendo conocer la "visión de país" de ese gobierno y en definitiva, de la Presidenta.

Los entrevistados explicitan que este gobierno no es capaz de "conectarse" con la gente, debido a la ausencia de una propuesta que considere sus prioridades, se focalice en ellas, y explicite un rumbo viable para abordarlas. Desde una perspectiva estratégica, esto equivale a preguntar*: "¿A qué Chile y por qué camino me están llevando?"*

Este punto señala también, la cuestionada capacidad de liderazgo de la Presidenta Bachelet.

Un Gobierno Descoordinado

En todos los grupos se menciona una percibida "descoordinación" entre la Presidenta, su gabinete, *"sus asesores"* y los funcionarios en general. Estos simplemente no tienen un horizonte común, es decir una visión de país, un sello de gobierno y las respectivas metas a cumplir, que sean compartidas y que le otorguen un curso definido a su accionar: *"no hay*

una conversación dirigida al mismo horizonte"; "parece que unos tiran pá un lado y otros tiran pá otro…"

En la opinión de los entrevistados, la incapacidad de Bachelet de "formular" su gobierno en el sentido ya descrito, es la razón fundamental que impide alinear a su equipo: *"es como que no hay una cohesión, que todos hablen lo mismo…"*

Según las personas, el mal manejo de los problemas que le ha tocado vivir al gobierno, han mostrado claramente las descoordinaciones existentes, e incluso han traslucido una especie de incomprensión o de "mala onda" entre la mandataria y su equipo: *"se siente, se percibe más bien dicho que los ministros no están cantando la canción que quiere la Presidenta..."*

De hecho, la relación entre la Presidenta y sus Ministros es blanco de críticas por parte de los entrevistados de clase media y media alta, en términos de cómo y con quien la Presidenta ejerce su autoridad. La percepción de que Bachelet *"no respeta"* a sus Ministros, está presente de distintas maneras. Primero, en la percepción que generó la llamada de atención que les hizo a través del "Decálogo" así como en la percepción que tuvieron los entrevistados de la reunión en Cerro Castillo, ambas a través de los medios.

La lectura del decálogo se leyó confusamente como una especie de "clase" en la cual Bachelet le señalaba a su gabinete *"cosas obvias"* respecto del ejercicio del servicio público, lo que hacía ver a los Ministros como *"cabros chicos"* que no estaban preparados para conformar el gabinete. Sin embargo, si ella los eligió, *"a lo menos tuvo mal ojo"*. Del mismo modo, la reunión de Cerro Castillo generó reacciones aún más fuertes sobre todo por parte de los entrevistados mayores, quienes señalaron que *"no hay derecho"* que una persona *"por muy Presidenta que sea, tenga a gente reconocida como Foxley o el mismo Zaldívar que me cae pésimo, pero no lo puede sentar y sermonearlo… son gente que lleva años en esto y merecen respeto porque le están ayudando…"*

En relación al gabinete como grupo, los entrevistados señalan que fue Bachelet quien impuso los criterios para escoger a los Ministros, *"caras nuevas que uno no conocía y que no participaba en política… gente que recién estaba conociendo la casa..."* De este modo, las personas que cumplieran esos criterios, iban a ser por defecto, eminentemente técnicos y carentes de una visión política de su trabajo.

Por tanto, más necesario se hacía un fuerte liderazgo por parte de Bachelet, que les permitiera entender y compartir sus puntos de vista, para que ellos los aplicaran en sus carteras. Sin embargo, a pesar de que Bachelet insistió en el criterio de las caras nuevas, no se hizo cargo

de lo que eso significaba: *"un gabinete puramente técnico, no tienen una mirada global, épica, que les permita entender como funcionan las cosas de una nación…"*

Por otra parte, este gabinete es percibido como uno que peca de haber "forzado" la entrada de mujeres. Para muchos entrevistados, el criterio de la paridad fue innecesario y por *"no torcer su mano"* Bachelet puso a mujeres no necesariamente preparadas para asumir como Ministras. Este sería el caso de la Ministra de Energía, a quien *"debemos" en gran parte el "atropello por parte de los Argentinos": "…la ministra fue de paseo a Argentina porque nosotros supimos antes que ella que había subido el gas…"* En la opinión de los entrevistados, no se la respetó porque no tiene la formación política para ejercer el cargo, y porque es mujer: *"…los Argentinos son machistas y piensan que pueden abusar de una mina…"; "…es tan inexperta que le contaron cualquier cuento y se quedó tranquila..."*

Tanto hombres como mujeres señalaron no estar de acuerdo ni con la paridad, ni con la *"no repetida de plato"* obligatorios, probablemente, porque la percepción es que *"no sirvieron de nada"* (Por el contrario, muchos entrevistados echan de menos la mano experimentada en política, capaz de liderar un tema y sacarlo adelante con autonomía.) En el primer caso, se estima que debería buscarse a la mejor persona, sin importar si es hombre o mujer. En relación al criterio de no "repetir" gente, las personas sienten que si alguien probadamente ha hecho bien las cosas, no tendría porqué ser excluido a priori.

Por último, existe la percepción de que Bachelet no sabe delegar y quiere controlar personalmente cada acción del gobierno, por lo cual los Ministros no se sentirían con la necesaria libertad de acción para ejercer su propia autoridad.

Percepción de Gobierno "Ensimismado"

Existe una sensación generalizada de que la actual administración está permanentemente en una actitud defensiva frente a otras instituciones, autoridades o personajes cuya opinión acerca del gobierno, pudiera perjudicarlo. Las personas sienten que el gobierno y la Presidenta están *"atrincherados"* debido a la percepción crítica que han generado a pocos meses de gestión por parte de su propio sector, de la oposición y de la ciudadanía. Esta actitud es percibida como una posición autoritaria del gobierno de Bachelet, que aunque suene paradojal, les parece consecuente con la percepción de falta de autoridad que acusan muchas veces.

"…Son muy cerrados, son muy cerrados, lo que está pasando con la Presidente y su Gabinete son cerrados, oye por qué se demoraron tanto tiempo, los cabros hacerle tremenda desconocida, tramitarlos, ella debió recibirlos…"

"Yo pienso que si a lo mejor el actual Gobierno considerara un poco más las ideas, a lo mejor de la oposición, o a lo mejor de sus mismos partidos políticos, de los independientes a lo mejor podríamos poder surgir en los distintos problemas que tenemos porque resulta si solamente se guían por las ideas propias que tienen no sé socialistas, no sé, a lo mejor no vamos en un buen camino… Como se dice que estamos en democracia debiéramos unir las idea de cada una de las personas por ejemplo en el mismo Congreso y poder hacer algo en común y resultaría mucho mejor"

A su vez, esto genera o refuerza otras percepciones tales como la inseguridad del actual gobierno, una suerte de "aislamiento" que termina por cuestionar su transparencia, y la tremenda disonancia de la percibida promesa de Bachelet respecto a gobernar "para las personas" "estando", o sea, manteniendo una relación más directa y empática con ellas. Hoy en día se afirma de muchas maneras, que ni el gobierno ni la Presidenta están escuchando a los ciudadanos. De hecho, gran parte de las críticas a la Presidenta provienen de la sensación de que: *"ella ya no está cercana"; "no nos quiere escuchar"* y lo que es peor, *"no nos dice lo que está pasando, está siempre como escondiéndonos algo".* Es decir, se ha producido un quiebre de la empatía entre la Presidenta y la gente que es urgente reparar.

"Yo no la encuentro blanda, la encuentro dura, fue dura con los estudiantes, no les dio la cara, anda retando a medio mundo, así que no es blanda. Otra cosa es que no se imponga, que no sea fuerte..."

El Concepto de Gobierno Ciudadano

Este estudio demuestra que todavía hay mucho que decir sobre el concepto de gobierno o liderazgo ciudadano. Por de pronto se puede afirmar que estratégicamente, abandonar ese concepto central de comunicación es precipitado y que el gobierno podría perder un valioso capital. Sin duda es un concepto que ha demostrado ser difícil de manejar y que su mal manejo trae problemas.

Sin embargo, y a pesar de lo anterior se debe consignar que las personas pueden cuestionar a este gobierno y a su Presidenta desde distintos flancos, pero que hay evidencia de que el surgimiento de Bachelet como opción Presidencial y su discurso sobre una posibilidad real de participación de la ciudadanía -aunque en este momento esté cuestionado-, ha resonado en la gente. De hecho, es esta noción la que impide que las expectativas sobre este gobierno no se desvanezcan a

pesar del escenario altamente crítico en el que se encuentra. La gente tiene miedo de que su intuición de cambio se frustre.

En los grupos está presente cierto discurso que de diferentes maneras remite a una nueva reflexión de las personas acerca de ellos mismos como "ciudadanos", una conciencia más real de que como tales tienen "derechos"; y una sensación de que efectivamente es posible ser un actor en el curso de los acontecimientos. Las nociones de ser "contribuyentes"; de una cierta "igualdad" entre la gente "como ciudadanos"; de sentir que pueden pedir su parte en las ganancias del Estado; o que como premisa, deben ser escuchados, son ideas completamente novedosas en el sentido común chileno.

Tomando como ejemplo un fuerte revés del gobierno, como fue el conflicto estudiantil, se rescatan algunos ejemplos de la "entrada" del concepto de ciudadanía: *"…porque imagínate los colegios, oye son una vergüenza, gracias a dios yo con mi poco sueldo puedo pagar un colegio privado pero a un costo altísimo para mí, si yo no tendría porqué estarle pagando si pago el 19% de impuestos…"*

Al mismo tiempo, incipientemente surge una valoración de los ideales. No se trata de los ideales de antaño, sino de ideas como por ejemplo, cual es el país en el que quieren vivir; qué tipo de educación es a la que se debe aspirar; quienes somos en el continente, con quien queremos relacionarnos y con quienes no. Los contenidos de estos nuevos ideales son discutibles valóricamente puesto que están concebidos desde vivir en un país con cierto modelo económico; con asimilación de valores culturales que trasuntan el consumo como referente; con aspiraciones en las que el dinero siempre está presente. Pero la vinculación de estas nuevas ideas con la política, que hasta hace poco era percibida como inservible y sucia, es un fenómeno notable.

"Yo también tuve la percepción esperanzadora que no es de nuestra generación .porque creo que hubo un vacío en la política de no estar ni ahí, o de no hablar de política o decir cuando hablamos… "hay que trabajar y no me importa la política…"

La disposición a luchar por estos "ideales", a que sus convicciones se jueguen en el espacio público, a hacerse escuchar, también está vinculada a las expectativas que Michelle Bachelet generó y que se rehúsan a perder.

"…entonces en realidad cuando los niños salieron a la calle, en realidad el concepto de salir y las tensiones y todo eso, yo dije huy, qué choro, en mi generación de colegio no se hablaba, y educación cívica era como así no más y ningún concepto que los niños les pudiesen contar a sus papas y que sus papas dijeran el profesor dijo tal cosa y eso no debiera ser..."

"…los cabros salieron, lucharon, dieron un ejemplo… El gobierno tiene que hacerse parte de la educación si tú decías "vamos a la educación", entonces enfoquémonos en eso para que eso salga adelante…"

El concepto de "gobierno ciudadano" tuvo y tiene un potencial de "reencantamiento" que hace mucho no se presentaba.

La Apuesta Ciudadana: "Un Gobierno para las Personas"

En el punto anterior queda claro que el concepto de ciudadanía está instalado en la opinión pública y que el deseo de cambio más explícito que guió la opción por Bachelet, fue la sensación de que se trataba del surgimiento de un liderazgo levantado por la voluntad de la gente que en este caso "le ganó" al poder político tradicional. De este modo, Bachelet se convirtió en un símbolo de la "increíble" posibilidad de los ciudadanos de influir en la esquiva estructura de poder: la gente impuso no sólo a un líder, sino a una líder mujer, primero como candidata y luego como mandataria.

Los ciudadanos sienten que "se la jugaron" por ella, lo que conlleva a lo menos dos expectativas que lógicamente se transforman en "exigencias" hacia la mandataria. Primero, que Bachelet una vez elegida, siga "estando" con quienes la llevaron al poder y segundo, que ni su autoridad, ni su capacidad de liderazgo puedan ponerse en duda.

Como se revisará a continuación, las personas sienten que Bachelet transgredió el primer compromiso -el más importante de todos- generando un quiebre en la empatía que la conectaba a la gente.

Al mismo tiempo, su gestión en los primeros meses de gobierno puso en duda su autoridad (la capacidad de "defender" a la gente") y su capacidad de llevar adelante al país por un rumbo y hacia un horizonte claro y atractivo para todos (liderazgo).

PERCEPCIONES HACIA MICHELLE BACHELET, PRESIDENTA

En primer lugar, es necesario dejar claro que las percepciones hacia Bachelet han sido construidas por la gente en base a tres elementos: su gestión y la gestión del gobierno; el desempeño de la Presidenta en los medios de comunicación; y la disonancia entre el "estilo" que ha mostrado Bachelet (la "identidad" que transmite) y las expectativas acerca de ella como figura presidencial. Las deficiencias mediales que presenta Bachelet han sido un elemento crítico a la hora de reforzar e incluso crear opiniones sobre la mandataria y el gobierno.

Los problemas de imagen de Michelle Bachelet que aparecen en las entrevistas grupales, se inscriben fundamentalmente en las dimensiones que intervienen la percepción de la ciudadanía acerca de la figura Presidencial.

- ✓ Primero, la aparición de fisuras en la dimensión de Empatía;
- ✓ Segundo, la presencia de cuestionamiento en la dimensión de autoridad y liderazgo de la Presidenta que aparece vinculada al quiebre de la empatía
- ✓ Tercero, el Estilo.

El Quiebre en la Empatía

Lo central del actual posicionamiento de Bachelet, es que se produjo un quiebre en la percepción de empatía con los ciudadanos y en su capacidad de proyectarla. La empatía ha sido la cualidad que mejor ha definido y distinguido la identidad de Bachelet y la proyección de su imagen: su gran capacidad de empatizar fue la que levantó su liderazgo entre la ciudadanía y actuó como puntal de su posicionamiento durante la campaña electoral.

El hecho de que esté presente –y de manera amplia- el cuestionamiento a la frase "Estoy Contigo" es un síntoma de lo anterior. Las conductas, acciones y declaraciones públicas que generan este sentimiento entre las personas, se dan tanto en la percepción de su gestión, como en situaciones de exposición de Michelle Bachelet en los medios, especialmente en televisión.

Los elementos reiterativos en la percepción de la gente para referirse a la "desconexión" que empezaron a sentir con Bachelet "en algún momento" se refieren tanto al rol que ha tenido en ocasiones críticas de la coyuntura como en sus apariciones cotidianas.

Las personas sienten que Bachelet de un tiempo a esta parte, utiliza "recursos" para generar empatía, lo que subraya precisamente la sensación de ausencia de esta y de falta de autenticidad por parte de la Presidenta. Por ejemplo, para conseguir empatizar con un público determinado (gente pobre y con poca educación) *"cambia el tono de voz"*, habla incorrectamente y utiliza un lenguaje que supone propio de ese grupo social pero que es poco genuino de su parte.

Pero lo que es más importante en el gesto de utilizar recursos para empatizar, es que se percibe la intención deliberada y una forma preconcebida de intentar conseguir apoyo por parte de la ciudadanía.

La utilización de "recursos" para generar empatía, le otorga a Bachelet un rasgo "manipulador", desde el momento en que se la percibe utilizando este talento o "don", como un medio para persuadir, es decir, como un truco para ganarse a la gente.

Bachelet habría perdido la espontaneidad que la caracterizaba. Esto se traduciría en que *"casi siempre tiene papeles con el discurso"* en sus intervenciones públicas que demostraría una planificación de lo que va a decir: *"escrito para no quedarse corta ni pasarse…"*

"Mire yo le voy hacer bien franca, a mí me gustaba harto la Bachelet, pero hay cosas que no me gustan de ella. Principiando dice una cosa y después dice otra, en eso la inseguridad de ella. Después que se hace como del pueblo y último que no puede vivir sin los papeles que lee…"

La Percepción de Manipulación por parte de Otros

Existe una percepción generalizada de que Bachelet estaría siendo controlada por otros, lo que proviene fundamentalmente de la incomodidad gestual y corporal que perciben en sus exposiciones públicas. La sensación más relevante es que "no está hablando desde ella misma" y que se la percibe ejerciendo un control excesivo sobre lo que le dice a la ciudadanía y lo que no le dice.

Estas son las percepciones más fuertes en relación a que "otros" la controlan. Al indagar en quienes serían serian los que la controlan, las respuestas son vagas: *"los asesores, los intereses que están detrás", "la misma gente de su partido"* y similares. Cualquiera sea la figura que se utilice, la creencia es que Bachelet estaría siendo manejada por un aparato de poder. De este modo, Bachelet no puede defender a los ciudadanos, puesto que ella misma no puede defenderse de quienes en verdad

ostentan el poder. Este es el gran temor y el germen de la más grave desilusión.

"Sabes que impresión tengo yo, de que nos equivocamos con ella, de que ella es como una imagen y que es manejada por una tropa de hombres super poderosos y que dominan el cuento, pero que ella vende la imagen…"

"Parece que ella quisiera hacer muchas cosas pero hay algo que no la deja, eso es lo que ella está transmitiendo. Ella quiere hacer las cosas bien, pero llega un momento en que le dicen no, aquí tú paras y ella tiene que echar todo para atrás. Esa es la sensación que me da..."

Las personas señalan que el lenguaje que utiliza no suena propio, *"como si no fueran sus palabras"*. Es decir, las palabras que usa, la forma como están construidas las frases, etc. muchas veces les resultan ajenos. En su percepción, el hecho de decir cosas que no le son propias, se manifestaría en la falta de seguridad que perciben en su discurso, así como en claves averbales como una descoordinación en su movimiento corporal, el titubeo que se ha convertido en una constante, y las dificultades para "mirar de frente" a la audiencia.

La presencia del discurso escrito es percibida además, como una forma de ponerle límite a la relación con los ciudadanos, desde el momento en que "la forma" en que entrega un mensaje se percibe "pauteada". La falta de apropiación del mensaje refuerza la sensación de que ella ha perdido interés en comunicarse con la gente así como de un poder externo que la controla.

El "plan" escrito, no le permite tener una actitud ni hablar (o más bien "leer") en forma fluida: titubea, hace pausas "inadecuadas" en medio de las frases, no mira a la cámara ni al público sino que *"mira para un lado y después para el otro, ¿se han fijado?, no importa si hay alguien o no…" "Está distraída, como si estuviera fuera de sí misma…"*

Las personas tienen la impresión de que Bachelet candidata establecía cercanía cuando hablaba en público porque decía lo que sentía, y *"cuando uno es auténtico" y "dice lo que realmente piensa"*, lo dice bien. Bachelet Presidenta en cambio, *"no quiere mostrar sus sentimientos"* por lo que sus mensajes carecen de un llamado a un otro: *"ligerito uno como que no la escucha, bah no sé lo que dijo, una cosa así.". "Uno no se siente interpelado la mayoría de las veces... Si tú me preguntas a quién le habla, no te sabría decir..."*

Como resultado, las personas han dejado de atribuirle relevancia a lo dice. Su marco de relación con los ciudadanos se da a partir de una percibida puesta en escena y no a través de los contenidos.

La Falta de Autoridad y el Autoritarismo

Es interesante hacer notar que la percepción de falta de autoridad, aparece frecuentemente relacionada al quiebre de la empatía. Esto es lo que determina la percepción de autoritarismo de su parte. Al mismo tiempo, en los asuntos que debe ejercer autoridad se muestra débil y carente de esta.

Bachelet es percibida por la gente como alguien que cuando ejerce o actúa públicamente su autoridad, lo hace de tal forma que se percibe "autoritaria". Esto ocurre como resultado de que Bachelet quiere proyectar que sí tiene autoridad, lo que polariza su actitud, impregnando sus intervenciones de un carácter autoritario. Cuando MB "quiere dejar claro" que tiene autoridad, ha echado mano de recursos verbales y averbales que son percibidos como "agresivos", "descalificadores" e impropios de una líder.

Se cita con frecuencia el caso del decálogo en el cual Bachelet llama la atención a sus Ministros "públicamente", lo que a las personas les parece en sí inadecuado. En este mismo sentido se recuerda con frecuencia la intervención en la cual Bachelet, utiliza en cámara, la anécdota de un Presidente que afirma que la "cabeza" de los Ministros está siempre sobre la mesa, haciéndola suya en forma humorística. A las personas les molesta que se de "el lujo" de "burlarse" de otros por el poder que tiene sobre ellos: *"…lesea a sus ministros, pero lesearlos así en serio, ahí adelante del país…"*

En definitiva, a las personas les molesta y les resulta altamente disonante con Bachelet, la utilización del poder como prerrogativa.

Los llamados de atención, la "advertencia" o la franca "amenaza", se perciben autoritarios en gran parte por ser escarmientos públicos, lo que nuevamente es un atentado contra la cualidad empática de Michelle Bachelet.

Cuando Bachelet reta, amenaza, advierte y quiebra la empatía con su equipo como ocurrió a propósito del conflicto con los estudiantes, las personas se preguntan si no será ella quien está fallando como líder, no dejando claro a su equipo cual es el camino y *"por donde hay que irse"*, provocando confusión y desentendimientos. La gente se refiere a esto como que no es capaz de "ordenar" al gobierno.

Por último, se percibe que Bachelet proyecta una gran inseguridad en su propia capacidad de mando, ya que tiene la necesidad de "dramatizar" su autoridad a riesgo de proyectarse autoritaria.

Impacto del Conflicto Escolares-Gobierno en la imagen de Bachelet

En el caso de los escolares hay una pérdida liderazgo gatillada por la percepción de falta de empatía por parte de la Presidenta. La percepción es que ella debería haber ido personalmente en algún momento a conversar con ellos, es decir, se la sintió ausente de un conflicto que es "ciudadano" por antonomasia.

Su reacción fue tardía y percibida como una forma de sortear la mala impresión que causó que no tomara cartas en el asunto en forma oportuna. Los escolares le torcieron la mano y ella tuvo que reconocer que sus demandas eran legítimas. La empatía no se lleva bien con la necesidad de legitimación explícita.

Si bien nadie esperaba que Bachelet hablara "de igual a igual" con los escolares, no se esperaba que en términos relacionales *"los negara", "los ignorara".* Ese tipo de autoridad vertical, quiebra la sensación de cualquier consideración simétrica del otro.

La Falta de Autoridad: La llamada a Defendernos

El concepto de gobierno ciudadano se entiende fundamentalmente a través de la existencia de un líder que defiende a los ciudadanos de grupos o personajes poderosos que actúan para proteger sus intereses a costa del bien común.

La falta de autoridad de Bachelet encarna precisamente en hitos de su gobierno en los cuales se percibe que la presidenta "no ha defendido" con suficiente energía los intereses del país y de la gente. Esto es, no ha "golpeado la mesa" ni ha tomado medidas de presión como represalia a la agresión.

Argentina y la Ausencia de la Delincuencia en la Agenda

En esta línea se encuentran los problemas con Argentina, y la falta de acción frente al tema número uno de la Agenda Pública: la delincuencia.

"De repente considero yo que ella no sabe defendernos, no sabe defenderse, es la sensación que a mí me da, quieren subirnos la bencina allá en Mendoza sabiendo lo barato que es, pucha cerrémosle las puertas no sé po', vienen los de allá para acá, ya los hoteles tanto, tanto y tanto para los argentinos. Yo sería cara 'e palo porque ellos están siendo cara 'e palo con nosotros y no sé la Bachelet ahí se ha quedado."

"Bachelet y el Gobierno de Chile en estos momentos está siendo pasado a llevar por lo que está haciendo Argentina porque han demostrado su desagrado pero no han hecho nada siguen… Entonces yo pienso que no está siendo escuchada Bachelet, porque no ha sido más enérgica…"

Por otra parte, las personas no pueden explicarse porqué, siendo el problema que más afecta a todos los ciudadanos, Bachelet no ha puesto el tema como primera prioridad en la Agenda del gobierno:

"…Si claro, la manipulan, o ella no tiene liderazgo, da puros palos al aire, y le falta firmeza. Al menos no ha hecho nada, ni siquiera ha hecho algo para que los delincuentes no crean que la tienen regalada, de una buena vez… nada con la delincuencia…"

Resulta de sentido común que si este gobierno es de orden ciudadano, lo primero que debe hacer es defender a la gente del mal de la delincuencia que *"afecta a todos por igual, a nosotros, los más pobres peor y a los ricos también…"*

Chiguayante: Autoridad y Voz de Mando

Otro de los factores que en la percepción de la gente atentan gravemente contra la autoridad de Bachelet proviene de que *"ella no se hace respetar"*. En este sentido, el episodio de Chiguayante resultó tener un impacto muy negativo:

"…el otro día un la televisión una pobladora le dijo váyase de aquí, yo creo que ninguno de nosotros se atrevería a decirle al jefe si llega al escritorio, Váyase..."

"…es como si uno llega a la casa y está la nana en la cocina y le dice oiga váyase que me molesta aquí en la cocina…"

De acuerdo a los entrevistados, Bachelet necesita encontrar dentro de sí misma un liderazgo ante el cual la gente responda, puesto que tampoco se espera que exprese su autoridad al modo que lo hacía Lagos.

Sin embargo, Bachelet es Presidenta y se le exige que se comporte y se vea como tal: *"no solo hay que ser, hay que parecer"*

El tema Argentino trae a colación el supuesto interés que ha mostrado Bachelet por tener buenas relaciones con el vecindario. Aún cuando las personas creen que esto es necesario, la ven demasiado cercana a países y líderes (Chávez, García, Evo Morales) que no les parecen "la mejor compañía" para nuestro país: *"ese como afán de integracionismo que tiene, desde Bolívar que viene, y simplemente no puede ser, porque nuestras culturas son muy diferentes..."*

El Chile actual es visto claramente como un país que va muy por delante de nuestros vecinos, un país integrado a las grandes ligas. A juicio de la gente, esa incorporación ha tenido altos costos para los chilenos. Lo que "hemos logrado" –con sacrificio, con pérdidas importantes, con la digestión de la cultura del primer mundo- no tenemos porqué compartirlo con aquellos *"que no nos tienen buena"* (Perú, Bolivia) o que alguna vez se creyeron mejores que nosotros (los argentinos). Menos aún, si hoy en día nos están agrediendo.

"…Y porque se les da esa facilidad si a nosotros en Perú no nos dan esa facilidad, al contrario te atacan y te roban…"

"…En Bolivia no nos quieren dar gas, nos cierran las puertas, nos chantajean con el mar, en Argentina nos cerraron las puertas, porqué nosotros les tenemos que dar a ellos tanta importancia..."

Percepción de Chile y del Vecindario

En todos los grupos, de todos los estratos y entre gente que es ideológicamente bastante diversa, aparece esta noción de un país que es "superior" al resto de Sudamérica, e incluso a gran parte de Latinoamérica.

La oposición o el disgusto de la decisión de apertura de fronteras a vecinos arquetípicamente "enemigos", muestra claramente, la percepción que tienen de Chile. Un Chile moderno, incorporado a la globalización y casi -sino ya- fuera del tercermundismo de nuestros vecinos al norte. Los argentinos son ricos, pero *"son poco serios", "si todavía duermen siesta esos".* Es decir, no han aprendido todavía "las maneras" del primer mundo.

Lo que los ciudadanos reclaman al "estilo" de Bachelet, es que sea consecuente con esta concepción del país.

El Estilo de la Presidenta

Los entrevistados quieren ver a Bachelet claramente fuera de su apariencia y modos *"comunes y corrientes".* Básicamente, la encuentran poco vigente tanto en su apariencia como en algunas expresiones que *"recuerdan un Chile que ya no es":"…Ponte tú, Los Jaivas, Neruda…tiene que olvidarse de esa onda…"*

Dentro de su estilo sencillo, quisieran verla más atractiva, mejor vestida, *"más cuidada*". Según los entrevistados, desde que Bachelet es Presidenta se ve *"más vieja"* y *"más triste"; "descuidada con su aspecto",* con una apariencia que parece no cambiar nunca: *"ya lo último fue que se puso el mismo trajecito rojo que usa un lunes pá reunirse con el Presidente Bush…"*

Además de haber votado por una persona amable e inteligente, los entrevistados afirman que votaron por una Michelle Bachelet *"…que se veía poderosa arriba del tanque…", "…que habla no sé cuantos idiomas y conoce todo el mundo parece…".* Extrañan su imagen profesional (*"ya no se ve como doctora, parece una dueña de casa"* que remite a su trayectoria, y en definitiva, al *"sujeto excepcional"* que les dijo *"estoy contigo"*.

Esto debe "verse" en un estilo más elegante y también en una actitud de seguridad en sí misma: *"perdió la seguridad y como que se transformó".*También reclaman que haya perdido calidez y capacidad de contención (quiebre empático). Prefieren a una Bachelet que flirtea, a una *"que chochea": "era como más mina antes, ahora por ejemplo con Velasco, se ve como una tía chocha con su sobrino preferido…"*

En definitiva, lo que los entrevistados necesitan es que Bachelet represente al país de hoy y a los chilenos de hoy, aún cuando perciben que su integridad valórica le hace difícil asumir a un país *"tan consumista y materialista"*

La imagen que quieren para su Presidenta es la de una persona *"…que está dentro de ella y como que se le hubiera ido, no sé…"* La característica que a juicio de los entrevistados atenta más contra su imagen de Presidenta es la falta de asertividad, que es percibida como la actitud correcta de una mujer contemporánea. Ella debe ser el mejor ejemplo de una mujer moderna: mal que mal, es la primera Presidenta de Chile.