

SICOLOGÍA SOCIAL: EL TRANSANTIAGO DESNUDA A LOS CHILENOS

Somos solidarios ante la adversidad, más flexibles de lo que creíamos, y hemos aprendido a reclamar. El nuevo sistema implica un cambio cultural: deberemos funcionar de un modo más planificado.

P. ELGUEDA, C. RODRÍGUEZ y R. SANTONI

Cinco rollos de papel gigante circulan por la ciudad recolectando reclamos de los usuarios del Transantiago. Uno de ellos lo escribió una señora a la salida del Metro Escuela Militar: “Si algo le pasa a mi hijo en la noche por no tener micro, mato a la Presidenta y a Lagos”.

Los chilenos están sacando la voz fuerte para reclamar por lo que no les gusta. Y, a la vez, están haciendo gala de una inédita capacidad para organizarse, comunicarse y solidarizar con el resto. Y todo esto se está revelando con el vilipendiado Transantiago: los santiaguinos nos hemos sorprendido de nosotros mismos, dicen los especialistas.

Pablo Allard, arquitecto urbanista y jefe del proyecto Observatorio de Ciudades de la U. Católica, fue convocado por el gobierno junto a un grupo de expertos de distintos ámbitos y universidades para ayudar en la transición del sistema de transporte. Entusiasta, durante una semana salió de madrugada de su casa y se la pasó recorriendo los puntos más álgidos del nuevo sistema. Iba como observador, pero terminó afónico de tanto gritar en los paraderos, ayudando a los monitores a ordenar e informar a la gente.

Durante su recorrido, relata, lo sorprendieron varias cosas: “La paciencia y la calma de la mayoría de los usuarios, pese al estrés y la angustia del viaje; la capacidad de las personas para organizarse y hacer filas en forma espontánea; y el castigo de la gente hacia los que se suben sin pagar”, enumera convencido que estos aspectos positivos priman sobre las quejas y la rabia hacia el nuevo sistema.

Lo que está en juego aquí es “la capacidad de los chilenos para resolver la tensión entre la racionalidad individual (en la que prima el interés personal) y la racionalidad colectiva, en la que predomina el bien común”, dice el sociólogo Andrés Llanos, director del Centro de Estudios Sociales y de Opinión Pública (Cesop) de la U. Central.

Rasgos contradictorios

Él observa dos rasgos de la cultura nacional que pueden jugar en contra o a favor de la implementación del plan. De un lado está “la típica desconfianza en que las cosas nuevas resulten; una actitud tradicional es dudar de la eficacia de los cambios”. Y, por el otro lado, figura “el espíritu emprendedor, de plantearse metas y luchar hasta conseguirlas”, también propio del chileno.

Aquí, apunta, lo principal es que esas metas “estén legitimadas en la población, que la gente las haga suyas”, para lo cual es fundamental que todos los actores puedan dar su opinión cuando se diseñan políticas públicas como este nuevo sistema de transporte público.

Para que éste llegue a funcionar bien, afirman los especialistas, todos los involucrados (empresarios, choferes, usuarios, etc.) deben poner de su parte.

La psicóloga Isidora Mena -directora del Programa Valores de la U. Católica- ve este proceso como un verdadero posgrado para el país. “Los valores, actitudes y conductas no se aprenden en discursos moralistas sino cuando uno tiene un sistema de vida que obliga a ponerlos en práctica. Y en ese sentido el Transantiago puede llegar a ser mucho más que un sistema de transporte”.

El conductor de la empresa Subus, Enrique Murakami, dice haber visto actitudes solidarias entre sus pasajeros que lo han conmovido: “Ha subido gente sin saber que el pago es con tarjeta y no ha faltado el desconocido que le ha prestado la suya. Eso nunca se vio cuando el pago era en efectivo”. Además, agrega, frente a un discapacitado, él mismo se baja de la micro para ayudarlo a subir “y ningún pasajero alega por la demora”.

Pedro Guerra, otro chofer de la misma compañía, cuenta que en la mañana, mientras conducía, se dedicó a explicarles a sus pasajeros qué significa que un bus sea “C” (de recorrido corto) o “E” (express, que no se detiene en todos los paraderos). “Hoy les enseñé a cerca de 100 personas. La gente no tiene idea y nadie les ha explicado. Yo lo hago porque creo que aquí tenemos que ponernos todos la camiseta para que esto resulte”.

Reaprender a viajar

La educación de los usuarios ha sido débil, dice Pablo Allard, para quien no se trata de un aspecto menor: “Transantiago exige un cambio cultural enorme para todos los usuarios que tendrán que hacerse responsables de sus decisiones de viaje. Tendrán que aprender a navegar la ciudad, a entender un mapa complejo”.

En resumen, tendrán que aprender a planificar sus viajes, para ahorrar en tiempo y dinero. “Implicará un aprendizaje que no sólo significa aprender a operar el Transantiago: también puede servir para aprender a vivir con más perspectiva, a planificar, a gestionar recursos, etc.”.

La solidaridad mostrada en estos días no sorprende al sicólogo organizacional Juan Carlos Cubillos -de la empresa Outplacement & Career Transition- que ve como una característica nacional el unirse y ayudarse mutuamente ante la adversidad. Lo prueban cruzadas como la Teletón o las que se organizan ante los desastres naturales que nos acontecen cada cierto tiempo.

Y por esto mismo, el sicólogo no cree que seamos un pueblo poco flexible: “Vivimos una realidad muy cambiante y estamos preparados para las eventualidades”. Para Cubillos el rechazo que ha provocado este cambio en los usuarios es completamente natural.

“Toda transformación de gran magnitud genera resistencias. Si no las hubiera, es porque el cambio no se está haciendo realmente”, afirma.

A su juicio, es cierto que este proceso podría haberse hecho mejor, “pero aun el más preparado de los planes habría generado problemas”. Y asegura que la gente irá aceptando el nuevo sistema “en la medida en que se vayan viendo sus bondades”.

“Según un estudio del Cesop, la gente cree que después de un año se van a notar los beneficios del sistema. Yo estimo que si se corrigen los errores, los santiaguinos podrían acostumbrarse a los seis meses”.

ANDRÉS LLANOS, sociólogo

LOS CHOFERES

Jorge Acevedo (38)

“Los usuarios han ido cambiando. Salen con más anticipación de sus casas, se están informando mejor sobre sus recorridos. Pensé que se iban a acostumbrar más lento, pero ellos han tenido menos problemas que las empresas”.

Enrique Murakami (33)

“Hay personas que están muy enojadas con el nuevo sistema y otras a las que les gusta. En general, los que son más agresivos han empezado a resignarse. La gente se ha dado cuenta de que no le queda más que aprender o si no... no se los lleva la máquina”.

Johnny Vega (57)

“El Gobierno debió haberse puesto en campaña en serio para educar a la gente. A nosotros nos mandaron a la pelea así no más. Pero aquí falta mucha cultura. Las personas no están acostumbradas a leer y entender las instrucciones”.

Pedro Guerra (38)

“Los santiaguinos reclaman por el Transantiago, pero antes lo hacían por la contaminación. Les cuesta ver que este cambio tiene su lado bueno y que tienen que poner de su parte para que resulte”.

LOS MONITORES

Cristián Terongo (25)

“Ayer llegué como a las 04:20 a un paradero en Vespucio y ya se había formado una fila para la micro sin que hubiera ningún monitor. Entonces, creo que la gente va a mantener esa práctica cuando ya no estemos nosotros”.

Katy Mellado (22)

“Ha sido medio difícil ya que cuesta controlar al público en las horas peak. Todos quieren subirse a la micro porque todos tienen que llegar al trabajo a tiempo. Hay gente que se molesta por las filas y otra que las agradece”.

Susy Ramos (28)

“Uno de los problemas más frecuentes son las personas que se quieren colar. Pero hay que mantener la calma, hablar con ellos y explicarles que hay gente que lleva más tiempo en la fila, apelando a la paciencia y a que todos están esperando”.

Maximiliano Gómez (22)

“Uno está preparado para recibir cualquier tipo de agresión verbal. Y aunque a veces llegan fuerte, hay que quedarse callado porque estamos capacitados para respetar a los usuarios”.