

EL LUGAR DEL RESPETO EN EL MUNDO DE LA POBREZA: EXPRESIONES, TENSIONES Y DESAFÍOS

Verónica Verdugo Bonvallet*

RESUMEN

El presente trabajo se inscribe en un enfoque relacional y multidimensional de pobreza, que la comprende como un fenómeno complejo y dinámico en el que interviene una constelación de procesos económicos, sociales, políticos, culturales y éticos, que dificultan que las personas salgan de su círculo e inicien caminos de movilidad social. Se presentan aquí algunos resultados de un estudio realizado en Lo Hermida, orientado a conocer la forma en que las personas en situación de pobreza conciben y experimentan el respeto en sus relaciones sociales. Dado el objetivo planteado, se realizó un estudio de carácter cualitativo, utilizando como método de investigación la teoría fundamentada (TF). El estudio incluyó un total de seis familias, de las que se extrajeron once casos, cuatro hombres y siete mujeres, cuyas edades fluctúan entre los 26 y 61 años de edad. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de entrevista semi estructurada, realizándose un total de 25 de ellas, 14 individuales y 11 grupales. Se concluye que el respeto aparece directamente vinculado a sus experiencias vitales, en una complicada relación disonante estructurada en torno a las expectativas que genera el deber ser de este principio universal y su experiencia concreta de vida marcada por la pobreza y el irrespeto.

**Trabajadora Social, Académica Escuela de Trabajo Social Universidad Católica Silva Henríquez en Santiago de Chile. Magister en Comunicación, Universidad Diego Portales y Doctora en Ciencias Sociales de la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (Flacso), sede Argentina. vverdugob@hotmail.com*

PALABRAS CLAVE

Respeto, dignidad, reconocimiento, pobreza, multidimensionalidad.

ABSTRACT

The present work is contextualized in a multidimensional and relational point of view on poverty, that is understood as a complex and dynamic process in which a constellation of economic, social, political, cultural and ethical dimensions are in interaction, resulting in rigid social structures that difficult social mobility for people. Results are presented of a research conducted in Lo Hermida, focused on studying the way in which people in poverty conceive and experiment respect in their social interactions. According with the planned objective, a qualitative study was implemented using the grounded theory as the research approach. The study included a total of six families from which eleven cases were obtained, four men and seven women between the ages of 26 and 61. In order to gather information, semi-structured interviews were used. There were 25 of them, 14 individuals and 11 collectives. Our findings state that respect is strongly linked to their vital experiences, in a complicated relationship where tensions arise between the expectations generated by this seemingly universal principal and their life experiences, highly determined by poverty and lack of respect.

KEYWORDS

46 Respect, dignity, acknowledgement, poverty, multidimensionality.

INTRODUCCIÓN

En América Latina en los últimos años se ha venido desarrollando un intento sistemático por revisar y mejorar los marcos comprensivos y las metodologías de medición de la pobreza en la perspectiva abordar integralmente un fenómeno que presenta gran complejidad y dinamismo en la sociedad contemporánea. En este escenario, existe consenso generalizado en cuanto a las limitaciones que presenta la perspectiva de la pobreza que focaliza su atención en las carencias, así como la consideración del ingreso como única dimensión a incluir en la conceptualización, medición y definición de políticas públicas. Tal como sostiene la Comisión Económica para América Latina (Cepal 2015) “la pobreza representa un nivel crítico de privación, que pone en entredicho la sobrevivencia, la dignidad y el goce efectivo de derechos de las personas que se encuentran en esa situación, dimensiones que no se limitan a la carencia de un ingreso monetario suficiente para satisfacer los requerimientos mínimos” (p.12).

Ello ha permitido avanzar en la desnaturalización de una visión economista restringida, dando importancia creciente a otras dimensiones que, aunque no están presentes en las estadísticas oficiales, son relevadas por las personas en situación de pobreza como aspectos centrales en su padecimiento diario y en su descontento con la sociedad. Este contexto de apertura a la necesidad de un examen más amplio del fenómeno constituye una oportunidad interesante para profundizar en la comprensión de dimensiones centrales de la pobreza a las que no se les ha prestado suficiente atención pública y, por lo tanto, tienen el desafío de alcanzar legitimidad en el campo discursivo hegemónico en la materia y en las políticas sociales dirigidas a los sectores que experimentan pobreza. En tal sentido, coincidimos con Honneth, en que gran parte de los sufrimientos cotidianos que enfrentan las personas todavía hay que buscarlos más allá del umbral perceptivo de

la esfera política pública. (Fraser y Honneth 2006)

Por otra parte, la magnitud y persistencia de la pobreza en la región¹ y el consecuente compromiso de los países por su erradicación ha planteado el desafío de avanzar desde la mera descripción y cuantificación de las personas en situación de pobreza hacia la búsqueda de las causas que están a la base de las pobrezas que estas enfrentan. En este contexto, cobra validez el enfoque relacional de la pobreza que cuestiona la disociación que se hace entre la sociedad y el universo de las personas pobres como si se tratara de una situación que se explica por la responsabilidad de estas últimas. Entre otros aspectos, ello plantea la necesidad de observar la forma en que operan las relaciones sociales a nivel micro social entre la población pobre y no pobre, así como los efectos que ello tiene sobre la pobreza. Un enfoque relacional de pobreza no solo permite analizar las relaciones sociales que median el éxito de cualquier política, programa o acción orientada a enfrentar la pobreza, sino también todas aquellas de carácter institucional o extra institucional en las que participan las personas pobres y que son determinantes en sus posibilidades de desarrollar y expandir capacidades².

Atendiendo a lo anterior, el presente artículo se inscribe en un enfoque relacional y multidimensional sobre pobreza, que la comprende como un fenómeno complejo en el que interviene una constelación de agentes y procesos históricos, económicos, sociales, políticos, culturales y éticos, que actúan favoreciendo o dificultando el tránsito desde el círculo de la pobreza hacia una vida digna. Sobre la base de resultados generados a partir del estudio Las fuentes del respeto en Chile: Una aproximación desde las relaciones que los pobres de Lo Hermita establecen en la sociedad Verdugo (2012), este trabajo se orienta a examinar el mundo de la pobreza a partir de una dimensión a la que no se le ha dado la importancia debida en las ciencias sociales y, menos aún, en los estu-

dios sobre la pobreza. Nos referimos al respeto y, particularmente, a la forma en que este principio se presenta en la vida social de las personas que viven en esta situación.

LA NECESIDAD DE VALIDAR LA VOZ DE LAS PERSONAS POBRES

Para iniciar el análisis, nos parece pertinente subrayar la urgencia de poner la voz de las personas pobres al centro de los estudios sobre pobreza y considerar la evaluación negativa que realizan respecto de la forma que adoptan las relaciones sociales que establecen en la sociedad. Ello supone dejar de ubicar sus opiniones, experiencias y demandas en un estatus inferior a los antecedentes de carácter cuantitativo y asumir con seriedad los reales alcances de lo que implica vivir la pobreza en nuestros días. Al respecto, existe suficiente evidencia empírica que demuestra, de manera contundente, que aspectos tales como la estigmatización, el maltrato, la subvaloración, el desprecio, la negación de oportunidades o la explotación aparecen en sus relatos como aspectos que se encuentran profundamente entrelazados con sus privaciones de orden material, en un complejo proceso de influencia recíproca que genera efectos materiales y simbólicos adversos (Narayan, 2000; Székely, 2003; Fundación para la Superación de la Pobreza y Hogar de Cristo, 2004; FSP, 2010).

Los estudios de los que emergen estos antecedentes demuestran indirectamente que la vida cotidiana de las personas en situación de pobreza está marcada por una serie de relaciones sociales que expresan y reproducen su ubicación en una posición de desigualdad en sus posibilidades de acceso al respeto, siendo este un componente esencial del cual se desprenden muchas de las privaciones que viven y de su disconformidad con la sociedad chilena. Más allá de lo que piensan quienes viven la pobreza, parece existir bastante acuerdo en el país sobre el irrespeto que enfrenta este sector. De acuerdo a Fernández, García y Tironi (2008), el 48% de la población cree

que no se respeta nada a quienes se encuentran en situación de pobreza, mientras que un 44% cree que se les respeta poco. Este trabajo da cuenta de una tensión entre la comprensión del respeto como un derecho de todos y la experiencia cotidiana de vivirlo como un privilegio de pocos. Así, se estima que cuando la comprensión del respeto deja de implicar el reconocimiento y ejercicio de los derechos de todos por igual, se naturalizan abusos y discriminaciones. Hallazgos similares arrojó el informe de desarrollo humano en Chile, Bienestar subjetivo: el desafío de repensar el desarrollo, donde se afirma que si bien la experiencia de maltrato y la sensación de falta de respeto a la dignidad y los derechos adquiere en Chile un carácter transversal a todos los grupos socioeconómicos, la capacidad de hacerse respetar se encuentra desigualmente distribuida entre ellos (PNUD, 2012).

Esta ausencia o escasez de respeto a las personas en situación de pobreza hace evidente que esta última no remite exclusivamente a un problema de ingresos y consumo, hecho que nos interpela por las pautas de valoración social existentes en la sociedad chilena hacia aquellas. ¿De qué manera está presente en la sociedad la persona pobre?, ¿es concebida como alguien que tiene algo que aportar o es centralmente una carga?, ¿se trata de alguien que debe ser integrado según las costumbres y condiciones de vida promedio de la sociedad chilena o se considera “suficiente” que acceda a la satisfacción de necesidades esenciales? Preguntas como estas son pertinentes a la hora de abordar la relación pobreza-respeto porque detrás de prácticas como las de negación de oportunidades, humillación, discriminación o explotación hay personas que de alguna manera encuentran un fundamento, consciente o no, que justifica su acto o, por lo menos, no lo cuestiona al punto de hacerlo impracticable.

Lo anterior se ve complejizado por el hecho que, al pensar en la superación de la pobreza y en las profundas des-

igualdades existentes en el acceso a salud, educación, vivienda, justicia o trabajo, el ciudadano y ciudadana común tiende a focalizar su atención casi exclusivamente en referentes externos tales como la sociedad, el Estado, las instituciones, las políticas sociales o las propias personas que se encuentran en situación de pobreza³, descuidando con ello el impacto y la responsabilidad personal que todos tenemos o podríamos tener en la emergencia, mantención y/o superación de esta difícil experiencia humana. Más aún, pese a que la acción de los agentes que median la ejecución de políticas y programas dirigidos a la pobreza es definitiva en el éxito o fracaso de sus objetivos, suele quedar invisibilizada o subestimada en las evaluaciones.

De manera análoga, por lo general las desigualdades mencionadas no se asocian al respeto. Aparentemente las carencias que experimentan quienes viven en la pobreza en una o varias dimensiones no tendrían una relación directa con este último, ya que usualmente se lo tiende a vincular a una cuestión de orden estrictamente moral que concierne a lo subjetivo y, por lo tanto, a un sentimiento que puede ser fácilmente descalificado. De este modo, se cae en la trampa de hacer aparecer las acciones de irrespeto hacia las personas en situación de pobreza disociadas de los procesos estructurales que explican la emergencia y persistencia de este fenómeno, hecho que ha contribuido a mantener encubiertos o subvalorados los efectos nocivos que puede generar la ausencia de este principio en la vida social, particularmente, en la de los excluidos.

La búsqueda de respuestas a las preguntas formuladas sobre la forma en que la sociedad ve a quienes viven en la pobreza nos conduce al concepto de dignidad ya que, como es de suponer, la creencia de que la dignidad de determinadas personas vale menos, se verá reflejada en la forma en que la sociedad se relaciona con estas. Como propone Blumer (1982), la naturaleza de los objetos que conforman el mundo de las personas consiste en el signifi-

cado que estos encierran para las personas que como tal los consideran. En otras palabras, si la dignidad de quienes viven en la pobreza es construida en términos de un menor valor, no hay razón alguna para otorgarles reconocimiento como iguales, cuestión que favorece la emergencia de acciones irrespetuosas como las descritas.

Ahora bien, cuando se habla de la dignidad humana en general se alude al valor fundamental e inalienable de toda persona con independencia de las características particulares que presente y al consecuente respeto que estas merecen. Como es sabido, más allá de los debates que han generado sus planteamientos, Kant ha sido uno de los autores que ha contribuido significativamente a esta visión cuando afirma “el hombre, y en general todo ser racional, existe como fin en sí mismo, no solo como medio para usos cualesquiera de esta o aquella voluntad; debe en todas sus acciones, no solo las dirigidas a sí mismo, sino las dirigidas a los demás seres racionales, ser considerado siempre al mismo tiempo como fin.” (Kant 1980, p.83) Esta valoración de la dignidad humana se proclama en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, en su artículo 1 cuando advierte “todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos”.

Pero ¿qué implica respetar a las personas asumiendo esta concepción kantiana de la dignidad? En primer lugar, hay que señalar que el concepto de respeto refiere a consideración, atención, veneración, sentimiento de estimación (Cómez de Silva, 1998). Cortina (2009) señala que los seres humanos son dignos de respeto al menos en los siguientes dos sentidos “no estamos legitimados para causarles ningún tipo de daño físico o moral (sentido limitativo de todas nuestras acciones), y además debemos tomar en serio aquellas metas que se proponen en la vida y ayudarles a alcanzarlas, siempre que tales metas no sean un obstáculo para que los demás alcancen sus propias metas” (p.134-135). Análogamente, Sennett (2003)

relaciona el respeto con reconocer y tomar en serio las necesidades de los demás y Rawls, en su teoría de la justicia, lo ubica en la categoría de “bien primario fundamental”. Desde la perspectiva de este último, respetar a las personas supone el reconocimiento de que poseen una inviolabilidad fundada en la justicia, que no puede ser atropellada ni siquiera por el bienestar de la sociedad en su conjunto (Rawls 2006). De manera concordante con estas aproximaciones al concepto, cuando las personas en situación de pobreza piensan en el respeto que creen merecer en virtud de su dignidad intrínseca e inalienable, no lo asumen como un concepto lejano y abstracto. La evaluación que hacen de sentirse o no respetadas depende de la materialización de este principio en su vida cotidiana. De allí que el respeto y el irrespeto se vuelven reales en la medida en que se encarnan en acciones concretas ya sea en aquellas más objetivables como el reconocimiento del trabajo realizado, el pago de un ingreso justo o una salud de calidad o en otras más sutiles y difíciles de comprobar, como la mirada altiva que denota desprecio e intenta rebajar al otro. Lo anterior nos pone frente a un hecho cuya obviedad desgraciadamente no ha sido suficiente para salir de una visión restrictiva de la pobreza, como plantean Short y Wolfensohn en el prefacio al estudio *La voz de los pobres: hay alguien que nos escuche*, “a las personas pobres les preocupan las mismas cosas que nos preocupan a todos: la felicidad, la familia, los hijos, los medios de vida, la paz, la seguridad, la protección, la dignidad y el respeto” (Narayan 2000: ix). Si esto es así, tomar en serio las necesidades de los demás, en el caso que nos ocupa, las necesidades de quienes viven en la pobreza, requiere asumir que esta última constituye uno de los principales obstáculos para el logro efectivo de la dignidad humana. Entendemos con Sen que hablar de pobreza es hablar de ausencia de autonomía o libertad para llevar adelante la vida que las personas tienen razones para valorar. En tal sentido, coincidimos

con el autor en que tanto la pobreza, como la privación deberían ser comprendidas desde el prisma de la vida que los individuos efectivamente pueden llevar y de las libertades reales de que gozan. En este contexto, pobreza es «privación de capacidades básicas» (Sen 2000). Desde esta aproximación, la «agencia», es decir, la capacidad de una persona para actuar por sí misma, definir sus proyectos vitales e impactar en el medio que la rodea, se torna central (Sen 2000). Parafraseando a Sen, la pregunta central que habría que formular entonces al mirar el mundo de la pobreza es ¿qué son capaces de hacer y ser realmente las personas que entran en la categoría pobres en la sociedad chilena?

Algunas pistas que nos pueden ayudar a responder esta pregunta emergen de la forma en que se cristaliza el respeto en la vida social de estas personas. Para tales efectos, examinaremos algunas acciones⁴ de respeto e irrespeto que, reconocidas como tales por las personas pobres, tienen lugar en las rutinas diarias que desarrollan en algunos de los ocho ámbitos que han definido como lugares habituales y estratégicos de interlocución (salud, educación, trabajo, barrio, comercio, servicios sociales, transporte público y relación con las policías)⁵. Muchas de estas acciones nos vuelven a interrogar sobre los reales alcances del concepto de dignidad humana y sobre las condiciones sociales para su plena realización.

EL RESPETO EN LA VOZ DE QUIENES CONVIVEN DÍA A DÍA CON LA POBREZA

Como punto de partida, es necesario subrayar la alta valoración atribuida por las personas pobres al respeto. En su experiencia, este último no alude a referencias externas, se encuentra profundamente enraizado en sus experiencias de vida. De ahí que el criterio que subyace a la distinción entre acciones respetuosas e irrespetuosas sea su congruencia o no con las posibilidades que ofrecen para desarrollar y expandir sus capacidades y acceder

a los estándares de vida prevalecientes en la sociedad chilena. Desde esta perspectiva, serían acciones respetuosas todas aquellas orientadas a favorecer o impulsar el logro de este objetivo, mientras que las irrespetuosas estarían dadas por aquellas que lo dificultan y/o impiden. Esto quiere decir que, en el marco de las interacciones sociales, el respeto mutuo es significado como la consecuencia lógica y tangible de la igualdad sustantiva a la que se aspira, hecho que, entre otros aspectos, supone el desarrollo de una vida digna en un entorno favorable a la consecución de dicho propósito.

En el marco de la amplitud que esto significa y en el contexto de los ocho ámbitos aludidos, hemos ordenado las acciones de respeto e irrespeto en dos categorías: Aquellas que favorecen o dificultan el logro de objetivos estratégicos que las personas pobres persiguen en cada uno de estos espacios y aquellas que, poseyendo relativa independencia de dichos objetivos, refieren fundamentalmente al ejercicio de patrones relacionales que muestran consideración o las degradan⁶. Por otra parte, es posible reconocer acciones que dan particularidad a la práctica del respeto en cada uno de los ámbitos analizados, así como aquellas que, teniendo un carácter más transversal a todos ellos, son representativas de algunas de las dificultades más recurrentes en su experiencia de vivir la pobreza. Estas últimas, adquieren particular trascendencia para entender el mundo de la pobreza porque, con independencia de las profundas desigualdades que las personas pobres experimentan en cada uno de estos espacios, las prácticas más universales revelan con crudeza su ubicación en la estructura social y el tipo de interacciones que enfatiza dicha posición. Finalmente, para quienes viven la pobreza son particularmente nefastas las relaciones jerárquicas de irrespeto. Ello se debe a que no solo dan cuenta de las posiciones institucionales o de poder de los sujetos con los que interactúan, sino también y, aunque este no sea el propósito perseguido, de la

apertura o clausura de procesos de desarrollo de capacidades y de la redistribución o acaparamiento de recursos materiales y/o simbólicos. El irrespeto que emana de la policía, de los empleadores y empleadoras o de los doctores y doctoras, es radicalmente distinto de aquel que se origina en las relaciones simétricas con los vecinos y vecinas, con los compañeros y compañeras de trabajo o con los pacientes del servicio de salud. La complejidad de las primeras, deriva del hecho que pueden tensionar recursos tan importantes como la integridad física, el empleo o el acceso a la salud. Veamos ahora algunos ejemplos de dichas acciones.

LA NECESIDAD DE DESNATURALIZAR EL IRRESPECTO EN LA VIDA SOCIAL DE LAS PERSONAS POBRES

Entre las acciones referidas a patrones relacionales que muestran consideración y favorecen el desarrollo y expansión de capacidades reconocidas transversalmente en todos los ámbitos analizados se encuentra el buen trato y el aprecio. Este tipo de acciones adquiere gran trascendencia en la expresión de respeto en la interacción social, cuestión que resulta coherente con la centralidad que adquieren estos aspectos para las personas⁷. Su importancia radica en que expresan consideración, reconocen la dignidad intrínseca que caracteriza a los seres humanos y sientan las bases para el establecimiento de relaciones satisfactorias fundadas en el diálogo y el entendimiento recíproco. Ello significa que para las personas pobres existiría una oposición fundamental entre el mal trato y el respeto, no es posible respetar a una persona y a la vez relacionarse con ella de una manera que transgrede su dignidad. El buen trato constituye entonces una forma particular de relación en la vida cotidiana sustentada en el respeto y valoración del otro. Si bien, tanto el buen trato como el aprecio incluyen una constelación amplia de conductas, se encuentran estrechamente

asociados a aquellas pautas relacionales fundadas en aquello que en Chile se entiende como buenos modales. Circunscritos al lenguaje, estos últimos equivalen a aspectos tales como la demostración de interés hacia el otro y la formalidad y cortesía en el trato, cualidades que favorecerían una comunicación efectiva. En el extremo opuesto, como patrones relacionales degradantes transversales a todos los ámbitos, se releva aspectos tales como el desprecio y la humillación. Pese a que este tipo de acciones pueden adoptar una forma sutil, como una simple mirada despectiva, la invisibilización o la resistencia al contacto en el espacio público, su trascendencia deriva de la nitidez con que transmiten el rechazo que generan aquellos que, estando en situación de pobreza, no cumplen con las expectativas socialmente esperadas. Las dificultades que plantea este tipo de acciones de irrespeto no se circunscriben únicamente al daño que generan en la dignidad de la persona, en general tienen profundas consecuencias materiales. En muchos de los casos incluidos en el estudio, el agravio moral en el trabajo dio origen al abandono del empleo, con la consecuente cesantía y pobreza que trae aparejada. Cuando ocurre en las interacciones que se sostienen en el barrio, suele traducirse en aspectos tales como la autoexclusión de los espacios públicos y de la vida comunitaria en general, aumentando con ello la desconfianza entre los vecinos y vecinas y la desesperanza de alcanzar una vida comunitaria satisfactoria. Finalmente, la ausencia de denuncias y falta de apoyo ciudadano en el combate a hechos delictivos que dañan significativamente la calidad de vida de las personas en sectores empobrecidos, suele verse influida por contactos previos entre los funcionarios y funcionarias policiales y la comunidad experimentados por esta última como faltas de respeto⁸. En definitiva, lo que hace este tipo de irrespeto es disminuir o negar la posibilidad de quienes viven en situación de pobreza de presentarse ante

los demás como sujetos con capacidad de establecer relaciones de reciprocidad y de desarrollar y mantener una autoimagen como sujetos que poseen una dignidad igualitaria. Como sostiene De Gaulejac (2008) “la no reciprocidad es negar que otro pueda acceder al estatus de sujeto. Es el contrario de la alteridad; es decir, el reconocer que otro pueda ser “mi” semejante, sean cuales sean las diferencias objetivas y subjetivas que nos separen. La reciprocidad no implica obligatoriamente la igualdad y menos aún la ausencia de diferencia. Implica el reconocimiento de una virtualidad, la posibilidad de que el otro pueda ejercer el poder, acceder a la ciudadanía, ser sujeto de derecho...del mismo modo que uno. La reciprocidad pertenece pues al orden de la equidad y del respeto por el otro” (p.144).

Entre las acciones que favorecen o permiten el logro de objetivos estratégicos nos parece interesante destacar una de las que fueron relevadas en el mundo del trabajo y dos de las que adquieren significación en la salud, nos referimos a reconocer el trabajo bien hecho, la diligencia en la atención y la atención personalizada respectivamente. En el caso de la primera de ellas, es necesario subrayar que el trabajo constituye una de las principales fuentes de respeto personal y social. El respeto que provoca el contar con un empleo y el esfuerzo, dedicación o responsabilidad con que se realiza, se ven acrecentados por una evaluación positiva del producto alcanzado. Desde esta perspectiva, el reconocimiento público, a nivel formal y/o informal, de las virtudes y/o méritos de los trabajadores y trabajadoras, así como de la forma en que ejecutan su trabajo y de los resultados que con él obtienen, se tornan centrales. Por su parte, la diligencia en la atención y la atención personalizada en la salud son altamente valoradas por las personas en situación de pobreza no solo por los efectos beneficiosos que generan en cuanto a un acceso efectivo y de calidad a la salud, sino también porque estas acciones constituyen el reflejo

de la dignidad igualitaria que comparan todas las personas en Chile con independencia de las características particulares que posean y de su ubicación en la estructura social⁹. Ahora bien, es importante subrayar que estas acciones no se asumen como la expresión de un sistema de salud público fundado en los derechos del paciente, sino fundamentalmente como el resultado del compromiso y responsabilidad con el que algunos profesionales asumen su trabajo. Al estar ancladas en la mera voluntariedad de estos últimos y desarrollarse al margen de una política institucional más global, en la experiencia de las personas pobres tienen un carácter fortuito y fugaz que no asegura su permanencia.

Finalmente, entre las acciones que dificultan o impiden logro de objetivos estratégicos y, por lo tanto, de condiciones de vida satisfactorias y el desarrollo y expansión de capacidades, destacaremos algunas de las acciones que reconocen en la relación con la policía, en el comercio y en el mundo del trabajo. Entre las que tienen lugar en la relación con la policía se alude a acciones de irrespeto tales como la respuesta tardía frente a las necesidades de la comunidad y la agresión física y verbal. La dilación en la respuesta de Carabineros de Chile frente a las necesidades de los pobladores y el incumplimiento de las funciones de orden y seguridad constituyen acciones irrespetuosas porque afectan sustantivamente su calidad de vida. Considerando que la emergencia y desarrollo de conflictos en los territorios denominados como vulnerables puede presentarse con altos grados de violencia, la premura en la respuesta de los funcionarios y funcionarias se torna vital. Entre otros aspectos, se espera que cumplan la función de interrumpir ciclos de violencia o bien de prevenir que se produzcan consecuencias de mayor gravedad. Ello significa que para las personas pobres más que tardanza o cumplimiento parcial de la realización del servicio requerido, en la práctica ello es inacceso al mismo. Como producto de lo anterior, impera

en ellos una sensación de indefensión que les genera severas restricciones en cuanto a los espacios públicos habitables y horarios transitables, cuestión que contribuye a la autoexclusión y autoreclusión en sus domicilios.

Por su parte, en su experiencia la agresión física y/o verbal que suelen realizar los funcionarios y funcionarias en el espacio público es experimentada como un componente habitual en sus procedimientos, especialmente aquellos que se ejecutan con pobladores jóvenes de sexo masculino. La violencia policial genera una serie de efectos psicológicos y sociales que interactúan de manera compleja incidiendo en la formación de la identidad de quienes viven en situación de pobreza. Entre otros aspectos, en la mirada hacia sí mismos se aprende a convivir e incluso a incorporar la idea de integrar la categoría de “los sospechosos y sospechosas” de la sociedad, quienes pueden ser objeto en cualquier momento de una detención arbitraria y del ejercicio de la violencia policial injustificada. Por su parte, en el plano social se debe aprender a convivir y sobrellevar las consecuencias derivadas de los procesos de estigmatización y discriminación a que este tipo de actos, suelen dar origen. Si bien este tipo de acciones no están establecidas formalmente como parte de la labor de los agentes policiales, en la experiencia de las personas pobres se presentan como prácticas históricamente muy arraigadas en estas instituciones. Por otra parte, al ser acciones cuyos límites descansan exclusivamente en el criterio personal de los funcionarios y funcionarias policiales, para las personas en situación de pobreza su grado de ocurrencia e intensidad puede tener un amplio margen de variación que fluctúa entre los extremos de una simple ofensa verbal y agresiones que pueden poner en riesgo la integridad física de las personas.

Si nos trasladamos a las relaciones sociales que las personas pobres sostienen en el ámbito del comercio, en su experiencia la práctica del respeto se circunscribe preferentemente al irres-

peto que se expresa en la discriminación de que son objeto en función de sus rasgos corporales y/o apariencia física en general. Esto se expresa concretamente en cuestiones tales como los seguimientos de que son objeto por parte de los guardias de seguridad, en las miradas de desconfianza que perciben de éstos, de los y las dependientes y de la clientela, así como en el mal trato y la mala atención que se les brinda. Ello quiere decir que estas personas asumen que quienes poseen los rasgos fenotípicos que prevalecen en los sectores populares y una vestimenta que denota pobreza, pueden transformarse automáticamente en eventuales víctimas de prácticas atentatorias contra su dignidad y derechos como consumidores.

Pese a que ello se expresa más visiblemente en la acción del personal encargado de la seguridad, se aprecia también en los dependientes de las tiendas y en el público en general. La complejidad que adquiere este tipo de acción, dice relación con el hecho que opera de manera independiente de la conducta que manifiesten las personas pobres. Esto quiere decir que su sola presencia es disruptiva y genera conflicto. Sea manifiesta o encubierta, a la vez que va delimitando lo permitido y lo prohibido para cada categoría de consumidores, este tipo de acciones, legítima y naturaliza estilos interaccionales que degradan a las personas pobres y les impiden participar plenamente de este espacio. Así, como ocurre en otros escenarios sociales, en el mundo del comercio la pertenencia a la categoría pobre no solo implica ser una persona que tiene carencias en lo material, significa también ser alguien indeseable que perturba el entorno de la actividad comercial. Como tal, se constituye en un sospechoso y potencial transgresor que puede poner en riesgo la seguridad e integridad del establecimiento y de los consumidores y consumidoras.

Finalmente, en el mundo del trabajo algunas de las acciones de irrespeto que adquieren trascendencia son la coacción y la explotación. La coacción

es un tipo de violencia presente tanto en empleos formales como informales, que tensiona las relaciones entre empleadores/as y trabajadores/as en el sentido del binomio autoritarismo/sumisión. Se concretiza fundamentalmente en la amenaza de despido y como argumento para inducir a los trabajadores y trabajadoras a aceptar relaciones y/o condiciones laborales que muchas veces se apartan de la normativa laboral vigente y/o suponen un trato degradante para estos últimos. Este tipo de acción se suele utilizar como estrategia de persuasión indebida en una multiplicidad de situaciones que pueden incluir aspectos tales como la extensión unilateral de la jornada laboral, la incorporación de tareas que no corresponden al trabajo pactado o la aceptación de un trato poco digno. Evidentemente, la posición de debilidad en que se encuentran los trabajadores y trabajadoras empobrecidos impide la negociación más mínima de sus condiciones laborales, obligándolos muchas veces a aceptar prácticas laborales indebidas. Por su parte, la explotación se traduce, entre otros aspectos, en la realización de extensas jornadas laborales y en una merma importante en sus ingresos. Como resulta evidente, pese a que las personas en situación de pobreza, significan este tipo de prácticas como injustas e incoherentes con las condiciones de trabajo pactadas, les resulta difícil formular un reclamo debido a la escasez o ausencia de nuevas y mejores alternativas laborales.

CONCLUSIONES

La comprensión, medición e intervención de la pobreza en términos integrales es aún una tarea inacabada. Si bien a partir de la Casen (2013) por primera vez en Chile contamos con una metodología multidimensional de medición que muestra carencias en las dimensiones de educación, salud, vivienda, trabajo y seguridad social, todas ellas invisibles para mediciones anteriores, es necesario seguir avanzando en esta línea de trabajo. Ello implica conside-

rar otras dimensiones que también son centrales en la experiencia de vivir la pobreza, generar estudios que permitan comprender cómo se manifiestan y diseñar políticas sociales que aborden integralmente este fenómeno. Particularmente, en lo que refiere al respeto, es fundamental atender a la forma en que nos estamos relacionando como sociedad en los espacios micro sociales. Esto supone desnaturalizar muchas de las acciones e interacciones irrespetuosas que se presentan como lo “normal” o como aspectos privados, tanto en contextos institucionales como extra institucionales, legitimando con ello la desigualdad como parte constitutiva de las relaciones sociales entre determinados grupos de personas. En tal sentido, es importante tener presente que la vivencia cotidiana de la desigualdad en el acceso al respeto genera efectos materiales y simbólicos adversos que impactan significativamente el bienestar de las personas pobres, muchas veces al punto de impedirles la salida del círculo de la pobreza. De ahí que, como lo propone Honneth (en Fraser y Honneth, 2006), una de las tareas pendientes apunta en el sentido de institucionalizar principios de reconocimiento mutuo que permitan a las personas relacionarse como sujetos libres e iguales en las sociedades a las que pertenecen y generar mecanismos eficientes para controlar la exigibilidad de derechos. Lo anterior es prerequisite para lograr lo que, de acuerdo con Sen (2000), las personas necesitan para ser autónomas y llevar una vida digna, esto es, el desarrollo y expansión de sus capacidades. •

1. De acuerdo a la Cepal (2015), las estimaciones relativas a 19 países de América Latina indican que el año 2014, 167 millones de personas se encontraban en situación de pobreza, de las cuales 71 millones correspondían a pobreza extrema.
2. Se utiliza en este documento el concepto de capacidades en los términos de Sen (1995), esto es “un conjunto de vectores de funcionamiento, que reflejan la libertad del individuo para llevar un tipo de vida u otro” (p.54).
3. Cabe destacar los preocupantes resultados del Estudio Nacional de Opinión Pública N°75, del Centro de Estudios Públicos (CEP) de noviembre 2015, donde se advierte que el 40% de los chilenos cree que la principal razón de la pobreza se encuentra en la flojera y falta de iniciativa.
4. El concepto de acción se utiliza aquí en los términos planteados por Blumer, esto es: “innumerables actividades que las personas llevan a cabo en su vida, tanto en sus relaciones con los demás como al afrontar la serie de situaciones que se les plantean” (Blumer 1982:5).
5. Para un análisis más profundo sobre estos aspectos véase Verdugo (2015).
6. En la práctica las acciones e interacciones referidas a los patrones relacionales y al logro de objetivos estratégicos en cada ámbito suelen estar íntimamente relacionadas. Sin embargo, la validez de esta diferenciación reside en la importancia que le atribuyen las personas en situación de pobreza, en la especificidad que adquieren ambos tipos de intercambio, así como en los efectos diferenciados que generan en la vida de aquellas. Las acciones asociadas directamente al objetivo que originó la interacción, por lo general tendrán efectos más directos en la consecución o no del mismo, mientras que aquellas que poseen relativa independencia del objetivo perseguido, pueden de manera indirecta, favorecerlo o dificultarlo, o bien, tener otro tipo de efectos. Igualmente, no siempre es posible ubicar las acciones de respeto e irrespeto de manera excluyente al interior de una de las categorías aludidas, pues una misma acción puede ser compatible y producir efectos trascendentales en ambas. Estas áreas se encuentran relacionadas de manera tal, que una acción que enfatiza el área del objetivo central que se juega en cualquiera de los ámbitos relevados puede provocar efectos significativos también en el área de los patrones relacionales y viceversa.
7. Sobre estos aspectos véase FNSP, (2010); PNUD, (2012); Superintendencia de Salud, (2013).
8. Al respecto, es interesante considerar los resultados del Índice de Paz Ciudadana 2015, sobre la percepción del desempeño policial, donde se establece que el 41,8% de los consultados califica como “bajo” el desempeño policial (Fundación Paz Ciudadana-GFK Adimark, 2015).
9. Sobre estos aspectos véase el acápite referido a las fuentes del respeto en Chile en Verdugo 2015.

Referencias bibliográficas

- Blumer, H. (1982). El Interaccionismo simbólico: Perspectiva y Método. Barcelona, España: Hora S.A.
- Centro de Estudios Públicos. (2016). Estudio Nacional de Opinión Pública N°75. Noviembre 2015. Santiago, Chile: CEP.
- Cepal. (2015). Desarrollo social inclusivo: Una nueva generación de políticas para superar la pobreza y reducir la desigualdad en América Latina y el Caribe. Santiago, Chile: Cepal.
- Cortina, A. (2009). Ética de la Razón Cordial. Educar en la Ciudadanía en el siglo XXI. Oviedo, España: Novel.
- De Gaulejac, V. (2008). Las Fuentes de la Vergüenza. Buenos Aires, Argentina: Mármol Izquierdo.
- Fernández, M., García, Á. & Tironi, M. (2008). Respeto y Cultura Democrática en el Chile Actual. Santiago, Chile: Genera.
- Fraser, N., Honneth, A. (2006). ¿Redistribución o Reconocimiento?, Un Debate Político Filosófico. Madrid, España: Morata, S. L.
- Fundación para la Superación de la Pobreza, Hogar de Cristo. (2004). Los pobres y la Televisión una Consulta Participativa, Santiago, Chile: Alianza Comunicación & pobreza.
- Fundación para la Superación de la Pobreza. (2010). Voces de la Pobreza. Significados, Representaciones y Sentir de Personas en Situación de Pobreza a lo Largo de Chile. Santiago, Chile. FSP.
- Fundación Paz Ciudadana- GFK Adimark. (2015). Índice Paz Ciudadana. Santiago, Chile: FPC.
- Gobierno de Chile. (2013). Superintendencia de Salud, Satisfacción y Calidad Percibida en la Atención de Salud Hospitalaria: Ranking de Prestadores, Informe Global.
- Gómez de Silva, G. (1998). Breve Diccionario Etimológico de la Lengua Española. México: Fondo de Cultura Económico.
- Kant, I. (1980). Fundamentación de la metafísica de las costumbres. Madrid, España: Espasa-Calpe.
- Narayan, D. (2000). La Voz de los Pobres, ¿Hay alguien que nos escuche?, Banco Mundial. Madrid, Barcelona, México: MundiPrensa.
- ONU. (1948). Declaración Universal de Derechos Humanos. Recuperado de <http://www.ohchr.org/EN/UDHR/Docu->

- ments/UDHR_Translations/spn.pdf
- PNUD. (2012). Desarrollo Humano en Chile: Bienestar subjetivo: el desafío de repensar el desarrollo, Santiago, Chile: PNUD.
- Rawls, J. (2006). Teoría de la Justicia. México: Fondo de Cultura Económica.
- Sen, A. (1995). Nuevo Examen de la Desigualdad. España: Alianza.
- Sen, A. (2000). Desarrollo y Libertad. Buenos Aires, Argentina: Planeta.
- Sennett, R. (2003). El Respeto: Sobre la Dignidad del Hombre en un Mundo de Desigualdad. Barcelona, España: Anagrama.
- Székely, M. (2003). Lo que dicen los pobres, Cuadernos de desarrollo Humano N°13, México: Secretaría de Desarrollo Social.
- Verdugo, V. (2015). La Lucha por el Respeto en un Contexto de Pobreza y Desigualdad, Buenos Aires, Argentina: Espacio.