



FOTO: Archivo Particular

LA POLÍTICA TAMBIÉN ESTÁ EN LA CABEZA

Hace unos días, leyendo algunas páginas de un viejo libro de psicología política, me encontré con una idea que me dejó pensando en muchas cosas que uno vive en el servicio público: ***la gente no reacciona solamente frente a lo que ocurre, sino también frente a lo que cree, siente e interpreta que está ocurriendo.***

Parece lo mismo, pero no lo es.

Uno puede hacer una obra, invertir recursos o mejorar un indicador. ***Todo eso cuenta, hay que medirlo y, por supuesto, reconocerlo. Pero el verdadero logro aparece cuando esa mejoría***

también comienza a sentirse en la vida de la gente.

Por eso, para comprender la política no basta saber qué le ocurre a la gente; ***también hay que comprender cómo la gente interpreta lo que le ocurre.***

La seguridad es un buen ejemplo. Hay una seguridad que se mide en homicidios, hurtos, extorsiones, capturas y demás indicadores. ***Pero también existe la seguridad que siente el ciudadano cuando sale de su casa, abre su negocio o transita por una carretera.***

Las dos importan.

No podemos gobernar la seguridad únicamente desde la percepción y desconocer las cifras, pero tampoco basta mejorar un indicador si el ciudadano sigue sintiendo miedo. **El mejor escenario es cuando ambas comienzan a encontrarse: que el delito baje y que la gente lo sienta.**

Algo parecido sucede con los conflictos sociales.

En más de una conversación con el gobernador **Jairo Aguilar**, analizando los bloqueos y las razones que llevan a una comunidad a cerrar una vía, hemos coincidido en algo fundamental: **hay que tratar de entender qué está pasando con la gente antes de que la gente llegue a las vías de hecho.**

Porque cuando aparece el bloqueo, casi siempre el problema venía caminando desde antes. A veces hubo una petición que no fue atendida, una respuesta que nunca llegó, una promesa incumplida o, simplemente, una comunidad que siente que nadie la escucha. Identificar esas causas a tiempo también es gobernar y ejercer autoridad.

Pero aquí hay que dejar algo claro: entender la causa no significa justificar la vía de hecho.

Quien protesta puede tener una reclamación legítima, pero quien lleva cinco horas atrapado en una carretera, perdió una cita médica, no pudo llegar a trabajar o transporta una mercancía que se está dañando también es un ciudadano con derechos.

Una cosa es entender la rabia y otra muy distinta creer que la rabia da permiso para todo.

Precisamente por eso, el diálogo y la autoridad

no deberían verse como enemigos. El diálogo sirve para anticiparse, escuchar y buscar soluciones; la autoridad, para garantizar que los derechos de unos no terminen pasando por encima de los derechos de los demás.

Por eso sigo creyendo en una fórmula sencilla: ni autoridad sin escuchar ni diálogo sin autoridad.

Y aquí aparece otro asunto que me llamó la atención de la psicología política: la personalidad también pesa en la manera como ejercemos responsabilidades públicas.

Frente a un mismo problema no todos reaccionamos igual. Podemos sentir una crítica como un desafío personal o verla como una oportunidad para entender qué hay detrás de una inconformidad. Podemos caminar por esa delgada línea que separa la autoridad de la arrogancia, o cometer el error contrario: confundir diálogo con permisividad.

El poder no nos quita lo que somos. Muchas veces lo hace más visible.

El carácter, el ego, la paciencia, la capacidad de escuchar, la tolerancia a la crítica y la serenidad para decidir aparecen cuando se ejerce una responsabilidad pública. La autoridad no está en quién habla más duro. Muchas veces está en saber escuchar y también en saber cuándo decidir.

Las redes sociales agregaron otra realidad. Hoy permiten conocer casi de inmediato lo que siente la gente, denunciar un problema y acercar al ciudadano al gobernante. Son un termómetro extraordinario de la opinión pública y una herramienta que ningún gobernante debería despreciar.

Pero no son el único termómetro.

El reto no es negar lo que hemos avanzado ni desconocer lo que falta. Tampoco enfrentar las cifras con las percepciones como si unas tuvieran que derrotar a las otras. **El verdadero desafío es con-**

Y quizás esa sea la lección más sencilla que me dejó aquella lectura de *psicología política*: gobernar también es entender a la gente.

