

## Temas de Sábado

# La molestia silenciosa: las acciones cotidianas que más enojan a los chilenos

Una encuesta retrató cuáles son las incivildades que actúan como un termómetro invisible del desgaste social. Entre estas, hablar fuerte por teléfono, conducir por la berma y poner música fuerte revelan una convivencia tensa, normas implícitas debilitadas y un creciente malestar que, al acumularse, puede escalar en formas inesperadas de conflicto.

Por **Francisco Corvalán**



Tomás Fábrega, socio director de Datavoz y académico de la Escuela de Gobierno de la Universidad del Desarrollo, comenta que este tipo de análisis funcionan “como un termómetro invisible del desgaste social. Muestran que ya no hay tanto acuerdo sobre lo que está bien y lo que está mal”.

A partir esta encuesta se evaluaron tres dimensiones clave: el grado de tolerancia personal frente a estas conductas, la percepción de cómo las evalúa el entorno cercano y la frecuencia con que se observan en la vida diaria. Esta combinación revela las tensiones entre lo que nos molesta, lo que creemos que molesta a otros y lo que efectivamente ocurre en los espacios comunes.

Hablar fuerte por teléfono en público, estacionarse donde no corresponde, poner música a todo volumen. No son delitos, pero sí gestos cotidianos que molestan, tensan y, según una nueva encuesta a nivel nacional, están alterando silenciosamente el clima de convivencia en Chile. ¿Cuánto molestan las incivildades cotidianas en Chile y qué revelan sobre nuestra vida en común? Esta pregunta orienta la más reciente medición del GPS Ciudadano, realizada por la consultora Datavoz, la cual se centró en comprender cómo se experimentan ciertas conductas que alteran las normas implícitas que regulan la vida en sociedad.

Este tipo de prácticas, denominadas incivildades, son actos que suelen erosionar la convivencia y actuar como una suerte de termómetro del estado de nuestras relaciones sociales. Estas pequeñas transgresiones pueden configurar un ambiente percibido como tenso o deteriorado si se acumulan.

Según los resultados del sondeo, el rechazo no es uniforme entre las personas. De acuerdo a las cifras del estudio, son dos prácticas las que concentran un nivel de desaprobación casi unánime: conducir por la berma y poner música a alto volumen en la playa. El 90% y el 84% de los encuestados, respectivamente, consideran estas conductas totalmente inaceptables. En el otro extremo, acciones como llevar una mochila grande en el transporte público generan respuestas más matizadas: solo el 16% la ubica en el nivel de máxima desaprobación, mientras que una mayoría la considera medianamente aceptable o más.

**Tomás Fábrega, director de Datavoz, apunta a que este tipo de análisis funcionan “como un termómetro invisible de desgaste social. Muestran que ya no hay tanto acuerdo sobre lo que está bien y lo que está mal”.**

Asimismo, cuando se pregunta qué tan molestas son estas conductas para el entorno cercano, emerge una diferencia sistemática. Por ejemplo, si bien casi el 90% rechaza conducir por la berma, solo el 64% cree que eso molesta a todas las personas de su entorno. En otras conductas, la distancia es aún mayor: hablar por teléfono a viva voz es considerado inaceptable por el 28%, pero apenas el 20% cree que todos los demás la reprueban. Lo que predomina, según los resultados, es la percepción de un entorno más tolerante que uno mismo.

Este fenómeno, conocido como “ignorancia pluralista”, sugiere que muchos pueden pensar que ciertas normas no están tan vigentes como realmente lo están, lo que debilita los mecanismos informales de control social. Si cada uno cree que el resto “aguanta más”, entonces se reduce la presión colectiva por corregir o contener comportamientos disruptivos.

Lo que se ve y lo que se tolera. La tercera dimensión del estudio aborda la frecuencia con que se observan estas incivildades. En esta capa, la experiencia cotidiana modifica el juicio moral. Hablar por teléfono a viva voz es la conducta más habitual: dos de cada tres personas declaran presenciársela con frecuencia o a diario. Le siguen la música fuerte en playas y la invasión de bermas por automovilistas. Por el contrario, acciones como comer empanadas en el bus son molestas, pero menos frecuentes, según la percepción de las personas encuestadas.

Eso sí, la combinación de percibir una incivildad con alta desaprobación y frecuencia suele desencadenar reacciones explosivas. Esto genera molestia acumulativa, sensación de impuni-

dad e incluso puede erosionar la percepción de eficacia de las normas.

“Por ejemplo, el auto que se pasa por la berma, uno esperaría que la norma la ejerciera ahí una autoridad, pero no siempre ocurre. O muchas veces cuando uno llama a Carabineros por ruidos molestos y la música no la bajan, da rabia. No solamente contra quien provoque la incivildad, sino que también con la autoridad que no logra imponerse”, dice Raimundo Frei, académico de la Escuela de Sociología de la Universidad Diego Portales.

En cambio, aquellas conductas menos frecuentes y menos reprobadas tienen menos peso en la experiencia de incivildad cotidiana.

Por otro lado, al desagregar por atributos sociodemográficos emergen algunas diferencias relevantes. Las personas mayores toleran menos estas conductas que la población más joven. Este patrón sugiere que la experiencia vital acumulada podría estar asociada a una mayor internalización de normas sociales tradicionales o a una menor disposición a aceptar cambios en los usos del espacio público. Además, por nivel socioeconómico no se registran diferencias a nivel personal, pero sí, aunque levemente, en la atribuida a su entorno.

Específicamente, personas en sectores de mayores ingresos perciben una actitud levemente más laxa en su entorno frente a estos comportamientos. Finalmente, hay algunas diferencias por sexo, siendo las mujeres relativamente menos tolerantes a estas acciones que los hombres.

Ante esto, Frei también comenta que lo más interesante de la encuesta es observar las conductas que rompen alguna expecta-



tiva de convivencia o del sentido del orden público. “Si uno se fija, refleja la idea de que todos estamos frente a un problema y alguien optó por una solución individual, rompiendo la norma”, enfatiza.

### Música fuerte

En el caso de la música fuerte, el sociólogo añade que este caso es más extraordinario, porque tiene que ver con las reglas mínimas de convivencia y de los sentidos de compartir un espacio. “Si yo pongo la música fuerte en mi hogar o en algún espacio, interrumpo la tranquilidad de ese lugar, estoy en mi actitud afectando el espacio del otro. Y esas reglas siempre están en disputa en los espacios más barriales”.

Ahora, Freí remarca que ante este tipo de situaciones también existe el temor de una respuesta violenta de la persona que comete una incivilidad al enfrentarla. Muchas veces, ante esto las

personas prefieren no enfrentar a quienes cometen este tipo de molestias, pero al mismo tiempo suelen acumular la frustración hasta que, en algunos casos, se desencadenan consecuencias que pueden terminar en peleas, o incluso peor. A modo de ejemplo, durante la noche del domingo 15 de junio, en Cerro Navia, una mujer murió tras recibir un disparo a quemarropa. ¿El motivo? Una discusión entre vecinos debido al alto volumen de la música.

También existe otro tipo de salidas para situaciones así. A un joven de Lampa que, según acusa, su vecina del frente, del lado y de atrás lo “bombardeaban” simultáneamente con su música, le surgió la idea de construir un dispositivo para inhibir la señal de los parlantes y así acabar con la música que le provocaba molestia. De hecho, esta persona, que cuenta con conocimientos en robótica, hace poco comenzó a venderlos por redes sociales,

donde se aprecia en los comentarios una gran recepción para acallar la música de vecinos que no pueden enfrentar de otra forma.

“De septiembre a marzo es insoportable la música por acá. Ahora en invierno baja un poco, pero después es insoportable y tienes que arrancar de tu casa para tener un poco de paz. Es insólito”, comenta el joven inventor.

Prefiere reservar su identidad, porque hasta ahora la Ley General de Telecomunicaciones prohíbe la fabricación y comercialización de dispositivos que interrumpen cualquier tipo de señal. Sin embargo, él dice que lo fabrica bajo una estricta concepción ética. De hecho, comenta que esto no interfiere otro tipo de señales, como telefónicas o de internet, sino específicamente las que se transportan mediante la frecuencia de Bluetooth a 2,48 GHz.

La fotografía que ofrece esta

## El caso de la música a todo volumen tiene que ver con las reglas mínimas de convivencia y de los sentidos de compartir un espacio.

medición realizada por Datavoz revela un fenómeno más complejo que un simple juicio moral. Las incivildades cotidianas no solo incomodan: son síntomas de una convivencia social donde se debilita el acuerdo colectivo sobre lo que es aceptable.

Según concluye el informe, cuando las normas se perciben como compartidas, las sociedades tienden a autorregularse. Pero si ese acuerdo se desdibuja, o se cree que está desdibujado, la molestia se transforma en resignación, y la resignación, en distanciamiento.

Fábrega incluso se aventura a relacionar este tipo de conductas con las que llevaron a provocar el estallido social en 2019. Así como otro tipo de eventos que decantan en grandes reacciones o manifestaciones. Un “cisne negro”, como se conoce en Sociología a este tipo de fenómenos sorpresivos y de gran impacto que, una vez pasado el hecho, se racionaliza en retrospectiva.●