

HACER COLA Y NO MORIR EN EL INTENTO TEORÍAS Y SÍNDROMES INTERPRETATIVOS.

STAND IN LINE AND DON'T DIE IN THE ATTEMPT THEORIES AND INTERPRETIVE SYNDROMES.

Nelson Morales¹

Resumen

En el artículo se intenta explicar por qué la gente hace colas de varios días para abastecerse de productos de primera necesidad. Asimismo, se hace un análisis interpretativo de las motivaciones y repercusiones socioemocionales de quienes optan por permanecer en ellas. Para el desarrollo de la reflexión se apela a varios enunciados teóricos o síndromes interpretativos.

Palabras clave: Cola, síndromes, sumisión, pesadumbre, desesperanza.

Abstract

The article attempts to explain why people stand in line (queue) for up to several days to stock up on basic necessities. Likewise, an interpretative analysis is made of the motivations and socio-emotional repercussions of those who choose to remain in them. For this purpose, several theoretical statements or interpretative syndromes are used.

Keywords: queue, waiting, syndromes, submission, grief, hopelessness

Introducción

¹ Licenciado en Sociología (UCAB, 1.979, Caracas, Venezuela); Maestría en sociología (EHESS, 1.981, París, Francia); candidato a Doctor en Sociología (EHESS, 1.983, París, Francia). Doctorando en Ciencias Humanas (ULA, 2021). Profesor - Investigador de Comprensión de la Problemática Global en la Maestría Iberoamericana de la UNED, España, de los talleres sobre complejidad de la vida cotidiana en la Maestría de Estudios Sociales y Culturales (ULA) y de los cursos de sociología en facultad de Humanidades y Educación de la ULA. Ha publicado diversos artículos sobre la sociología de la vida cotidiana en revistas nacionales e internacionales. Dirección de contacto: nelsonjesusmorales@gmail.com

En este artículo se pretende comprender por qué la gente, a pesar de hacer largas y tediosas colas, se mantiene en ellas estoicamente. Lo presentado aquí es parte de un estudio más amplio que se realizó en la ciudad de Mérida entre los años 2016 y 2017 a partir de una muestra de consumidores ávidos por satisfacer sus necesidades primarias. Dicha investigación arrojó como resultado que la mayoría de ellos tienen una visión pesimista sobre el futuro y se sienten impotentes y desencantados. Se determinó que estas personas son inestables emocionalmente, son reacias a las normas y discurren entre una silenciosa impaciencia y una intemperancia explosiva. Además, muestran una actitud ambigua hacia el gobierno, pues, por una parte acceden a someterse a sus mandatos y por otra parte lo repudian recelosamente. En esta versión hacemos un compendio de diversas acotaciones teóricas sobre el objeto en estudio. En cuanto a las citas testimoniales, éstas se ofrecen a guisa de ilustración, ellas corresponden a las respuestas que dieron los sujetos a las entrevistas semiestructuradas y que están incluidas en el repertorio de la investigación original.

En un intento por trascender el nivel casuístico o anecdótico, ensayamos la formulación de algunas hipótesis predictivas o proposiciones teóricas sobre el perfil de los demandantes y el imaginario colectivo en el contexto socio temporal y espacial que conforman las colas. En las consultas efectuadas logramos establecer que la generalidad de los habituales compradores se sienten inconformes y desengañados, un malestar que varía entre quienes están consumadamente resignados y creen que no hay nada que hacer y aquellos que se esfuerzan por salir adelante.

Para explicar tales comportamientos indagamos en las bases bibliográficas y documentales especializadas con el propósito de hallar una respuesta a nuestra interrogante inicial. A tal efecto, ubicamos varios componentes teóricos que podrían aportarnos nociones para explicar los hechos asociados al fenómeno de las colas: la teoría interpretativa de las reservas, en el marco del interaccionismo simbólico,

publicada por Erving Goffman y el concepto de “no lugares” formulada por Marc Augé. Igualmente, la categoría denominada “daño antropológico”, propuesta recientemente y que sintetiza la profundidad del deterioro que viven actualmente los cubanos y que, por extensión, es empleada para interpretar el modo de ser de los venezolanos. Además agregamos otra variedad de supuestos o síndromes: teoría de las necesidades; efecto antena, ancho de banda y visión tipo túnel; desesperanza aprendida, síndrome de Estocolmo, desviación social/anomia, disonancia cognoscitiva, efecto espejo, ruptura de Garfinkel, autoagresión vicariante, profecía auto cumplida o “efecto Pigmalión”, psicoesclerosis cultural, estigmación social, síndrome del esclavo satisfecho, síndrome de la servidumbre voluntaria y síndrome de Bournot.

Reservas o territorios del yo.

Erving Goffman (1993) expone que un individuo reivindica su propio espacio durante las interacciones. En este sentido, el autor señala que, hay ocho tipos de reservas o territorios del yo a preservar: 1. El espacio personal, que se refiere específicamente al entorno que rodea el cuerpo de los individuos. Por ejemplo, cuando vamos caminando y sentimos que una persona que viene detrás de nosotros ya está “demasiado” cerca y sentimos que está invadiendo nuestro espacio personal. 2. El recinto, que se refiere a la apropiación de un espacio determinado que a pesar de no ser de nuestra propiedad legalmente, lo utilizaremos durante un lapso de tiempo, como si fuese nuestro (verbigracia: la cola). Aquí coincide con lo planteado por Marc Augé. 3. El espacio de uso, el cual hace referencia al espacio necesario para que un individuo lleve a cabo determinada actividad. Por ejemplo, quien se encuentra en una cola debe respetar el espacio de los otros concurrentes. 4. El turno, que ordena la mayor parte de nuestras acciones, generalmente cuando llegamos a un lugar tratamos de identificar el orden que sigue dicho espacio y buscamos un turno para acceder al servicio prestado. Ejemplo: Cuando esperamos la cola del autobús. Las siguientes tres reservas, pueden ser consideradas como extensiones del

cuerpo, es decir, remiten a objetos atribuidos a sus poseedores. 5. El envoltorio del cuerpo, asociado a la ropa que lleva puesta un individuo. Goffman considera a este territorio como el tipo más puro de territorialidad egocéntrica. 6. El territorio de posesión, que se identifica generalmente con los objetos personales. 7. Las reservas de información, es decir aquellos datos personales, sobre los cuales los individuos quieren tener el control y que únicamente se puede acceder a ellos mediante preguntas permisibles.

Los “no lugares”.

Marc Augé (1993) describe los lugares de transitoriedad, que no tienen suficiente importancia para ser considerados como “lugares” propiamente dichos, son los “no lugares”. Son espacios propiamente contemporáneos de confluencia anónimos, donde personas en tránsito deben instalarse durante algún tiempo de espera, como ocurre en las colas. Los no lugares convierten a los ciudadanos en meros elementos de conjuntos que se forman y deshacen al azar. No obstante, lo interesante de este concepto es que alude a un hecho particular que puede ser relacionado con la predisposición natural de los animales a defender el territorio, pues, en efecto, quienes están en una cola preservan a todo trance el espacio que ocupan como de su propiedad, lo cual puede dar lugar a eventuales embates.

El daño antropológico.

En un artículo de la revista SIC (2020), publicada por el Centro Gumilla, se utiliza el término “daño antropológico” como una categoría síntesis para describir la implosión del proyecto de vida de la mayoría de los venezolanos, de cómo su manera de ser y estar se ha trastocado irreversiblemente para mal. De acuerdo con lo planteado por uno de sus analistas, basado en trabajos de varios autores cubanos, hay un daño antropológico cuando, además del deterioro en los órdenes social, político y cultural, existe, fundamentalmente, un daño a la condición humana, es decir, cuando la persona deja de sentir aprecio por su propia vida, cuando pierde la conciencia de

sí misma como dueña de su destino y se abandona a los dictámenes con que la someten fuerzas de dominación, cuando se la obliga a dejar de pensar y se suplanta su responsabilidad individual por el paternalismo de Estado provocando una adaptación pasiva del ciudadano al medio y una anomia social persistente. El autor cita a Luis Aguilar León, quien indica seis tipos de daños antropológicos específicos: 1) El servilismo, 2) El miedo a la represión, 3) El miedo al cambio, 4) La falta de voluntad política y de responsabilidad cívica, 5) La desesperanza, el desarraigo y el exilio dentro del país (insilio) y 6) La crisis ética.

Teoría de las necesidades.

Para Maslow (2015) el hombre necesita asegurar sus necesidades en una sucesión que se inicia por las vitales o básicas (fisiológicas). La escala de las necesidades se describe como una pirámide de cinco niveles: los cuatro primeros niveles pueden ser agrupados como necesidades de déficit o primordiales; el nivel superior corresponde a la “autorrealización”, la “motivación de crecimiento”, o la “necesidad de ser”. La idea principal es que sólo se realizan las necesidades superiores cuando se han satisfecho las necesidades inferiores. Las fuerzas de crecimiento dan lugar a un movimiento ascendente en la jerarquía, mientras que las fuerzas regresivas empujan las necesidades hacia abajo en la jerarquía. Si la persona no remonta en la escala descenderá a lo que Darwin llama estado de animalidad o salvajismo social. Esta aseveración cobra vigencia en la propuesta que hemos venido trabajado por cuanto quien habitualmente está en una cola no hace más que preguntarse por lo más elemental o básico: “¿Qué venderán?” “¿Qué habrá hoy?” “¿Qué comeremos hoy?”. Y, más aún, puede llegar a emplear medios agresivos para hacerse con lo necesario para subsistir. Tales interrogantes denotan la necesidad de mantener la estabilidad corporal y emocional, habida cuenta de la alteración de la rutina social que supone el estado de ansiedad.

Efecto antena, ancho de banda y visión tipo túnel.

Otra teoría relaciona el efecto antena, el ancho de banda y la visión tipo túnel, asociada al proceso de aletargamiento o entubamiento que padece la persona en una situación de intensa privación. Una antena es la parte de un sistema transmisor o receptor diseñado específicamente para emitir o recibir señales. El ancho de banda es la cantidad de información o datos que se puede enviar o recibir en un período de tiempo dado. Cuando el ancho de banda se reduce entonces las señales que entran o salen del sistema transmisor se disminuyen o se pierden. La visión tipo túnel (Figueroba, 1990) es el estrechamiento del foco de atención, el centrar toda la atención en una sola cosa, por ejemplo: “no puedo pensar en otra cosa que no sea comida”. Se trata de una visión como la de los caballos que usan “gríngolas” para obligar la mirada en una sola dirección.

La visión tipo túnel nos bloquea o cortocircuita otras capacidades cognitivas, como el pensamiento crítico, la toma de decisiones, el autocontrol, el discernimiento o la creatividad. Ello ocurre, por ejemplo cuando la persona sintoniza un solo canal de televisión (Vgr. CVTV- Canal oficial) y únicamente avizora y repite los mensajes que difunde dicho canal. Es un efecto de “entubamiento”. Este hecho lo apreciamos en partidarios del gobierno que suelen emplear un mismo discurso para explicar diferentes situaciones complejas: “no hay comida por la guerra económica que hacen los oligarcas”. Se trata del estrechamiento del campo perceptivo. De ello resulta una percepción desfavorable y estereotipada que genera una visión dicotómica, excluyente y maniquea: nosotros-ellos, bueno-malo. Se da un quiebre del sentido común y surgen posiciones rígidas e intolerantes que suplantán la discusión, el diálogo o el debate entre posiciones plurales o disímiles. Al que no tiene sus necesidades básicas satisfechas se le cierran las vías de entrada del raciocinio y difícilmente puede plantearse una reflexión sobre el sentido de su vida; su obrar se vuelve irreal y errático y sólo se enfila hacia una sola cosa: la comida. Así nos lo hizo saber una madre desempleada: “reconozco que me estoy volviendo

loca, estoy hueca por dentro, no puedo pensar en nada más que en comida, mañana, tarde y noche no hago otra cosa sino imaginarme que estoy comiendo y comiendo, y que no se me quita el hambre, y mire como tengo la pancita”.

Desesperanza aprendida.

La incapacidad o ineptitud reiterada para acceder a los recursos económicos y culturales disponibles puede producir indefensión y provocar apatía, indiferencia y derrotismo. Seligman y Csikszentmihalyi (2000) desarrollaron una teoría que denominaron “indefensión aprendida”, también llamada desesperanza aprendida, que se refiere a la condición de aquel que se comporta pasivamente porque así lo ha aprendido, explican el fenómeno en términos de una percepción de no contingencia entre posibles conductas de evasión y sus nulas consecuencias, siendo la consecuencia más directa del proceso, la inacción o pérdida de toda respuesta de afrontamiento. Este estado psicológico se ocasiona cuando la persona no puede controlar ni predecir los acontecimientos que afectan su vida. Así que, aunque parezca inverosímil, aprende a sentirse indefensa, a no valerse por sí misma y a no luchar contra ello.

La impotencia soportada origina una serie de perturbaciones del comportamiento (victimización, depresión) debido a la falta de empoderamiento. Lo paradójico es que pareciera que, para afirmarse, requiriere auto negarse, victimarse a sí misma. Tal vez se resigna no por conformismo sino por desesperanza, por necesidad de consuelo o auto consuelo, o quizás por agotamiento. En ese estado pierde su energía, su fe. Está convencida de que ya no hay remedio y, entonces, retroalimenta su parálisis con la amarga certeza de que no hay salida. Esta actitud la hemos constatado varias veces en las colas y es exteriorizada en una variedad de frases: “No lo lograremos, para qué vamos a reclamar”, “Esto se lo llevó quien lo trajo”, “No hay mal que dure cien años, ni cuerpo que lo resista”. “A veces me siento que soy

un bueno para nada, ni mi cuerpo ni mi cabeza me dan para más nada, valgo poca cosa”. “Mi mayor temor es no ser nada, no ser nadie, un ser nulo”.

Este enajenamiento o pasividad letárgica transita aliada al miedo y a una sensación de desamparo. “Yo lo dejo todo en manos de Dios”. “Nos han dejado abandonados a nuestra suerte”. Prevalece la convicción de que no es posible cambiar la realidad, que las cosas quedarán como están. Es una renuncia al hacer. Esperan que el tiempo arregle las inclemencias. Sienten que son mayormente menesterosos y claman por ayuda.

En la práctica se quedan esperando que sean otros los que decidan, es como una forma de infantilismo. Este abandono ha sido reforzado por ciertas políticas desplegadas por el gobierno al intentar privar a la gente de sus responsabilidades mediante promesas y dádivas. Las personas que no disponen de otra opción las aceptan dócilmente. Como la responsabilidad es una carga a menudo difícil de llevar muchos prefieren dejar que sean otros los que resuelvan por ellos, así ello signifique degradarse o humillarse. La atracción por este sistema autoritario, sentida inconscientemente, proviene de un cierto miedo a la libertad y a la asunción de compromisos. Al respecto, trabajamos conocimiento con una señora que lleva siete años haciendo guardia en un terreno porque un vocero gubernamental le prometió adjudicarle un apartamento en esa superficie que ella debe velar penosamente todas las noches. Cuando le preguntamos por qué obedecía a ese requerimiento nos respondió que si no lo hacía la sacaban de la lista de espera de los adjudicatarios. Otra nos decía: “mira, si no te sacas el carnet de la patria no te van a dar nada”. Igual ocurre con un grupo de vecinos que se censaron en la UBCH (Unidad de Batalla Hugo Chávez) “para conseguir que nos incluyan en el registro y nos traigan las cajas del CLAP” (contentiva de alimentos).

Síndrome de Estocolmo.

Otra manifestación que se relaciona con la predisposición al desconcierto que prevalece en las colas es el conocido Síndrome de Estocolmo (Rizo-Martínez, L., 2018), evento que se caracteriza porque la víctima de un atropello o violación, cometido contra su voluntad, desarrolla una relación de afinidad con quien la somete. El síndrome de Estocolmo es una reacción psicológica en la que alguien que es víctima de algún tipo de abuso de poder, injusticia o arbitrariedad (como un secuestro o violación) tiende a desarrollar una relación de complicidad y un vínculo afectivo hacia quien lo doblega. Habida cuenta de que el opresor no ejerce brutalmente la violencia y se presenta como “benefactor”, las víctimas, por agradecimiento a esa muestra de “humanidad”, la malinterpretan y establecen una relación de acercamiento emocional hacia aquel.

En estos incidentes las víctimas a veces ostentan una conducta infantil, pues procuran “portarse bien” para evitar la embestida del agravante o bien para obtener su compasión. De ahí que le demuestran lealtad, a pesar del riesgo de abuso que esta lealtad supone y aun sabiendo que tienen posibilidades de librarse de su dominio. Esta situación la soportan debido a que las víctimas acaban minimizándose, negándose a sí mismas, siendo dóciles. Se trata de un mecanismo de supervivencia en el que, por el sentimiento de dependencia que se crea, no solamente consienten y justifican los actos de quien detenta el poder, sino que terminan poniéndose de su lado. La vejación (humillación) se va olvidando para mantener el sentimiento de consuelo (alivio) y conmiseración. “Yo sé que estamos pasando hambre, pero no es por culpa de ellos, es que no los han dejado gobernar”, “al menos no nos tratan como perros”.

Quienes perseveran en las colas constantemente son reprimidos y humillados por los fiscalizadores o uniformados de los componentes castrenses. No obstante, al cabo de cierto tiempo comienzan a tener sentimientos de identificación con ellos,

hasta de simpatía, sobre todo si no emplean la violencia, pues lo interpretan como un acto de humanidad. La vejación se va olvidando para mantener un sentimiento de consuelo. No sólo cumplen obedientemente sus mandatos, sino que, inclusive, colaboran con ellos ayudando a poner orden. Probablemente tal conducta se trata de un mecanismo de defensa inconsciente o también puede estar motivado por la expectativa de que si actúan con arreglo a lo que se les pide podrían obtener una consideración especial. “Estoy contenta y agradecida porque me tomaron en cuenta y me anotaron en el censo para recibir el CLAP”. “Pobrecitos, también ellos merecen compasión, porque igual aguantan sol y hambre”. “No que va, yo no voy hablar mal y a perder este chance, si hay que jalarle yo lo hago, si hay que inscribirse, yo lo hago”.

El gobierno mantiene el dominio a través de la entrega de prebendas o beneficios, como bolsas de comida o la incorporación al programa de distribución de medicinas. Acaso esto explique, en parte, la afinidad, que no necesariamente la aceptación o el aprecio hacia el régimen. De hecho, no es raro que oculten sus verdaderos sentimientos y hagan lo mismo que hacen los demás.

Desviación social, anomia

En todos los sistemas disciplinarios funciona un pequeño mecanismo penal. En las colas se cometen trasgresiones o quebrantamientos de los patrones establecidos. Es común observar personas con conductas desviadas, no porque tengan tendencias delictivas, sino porque reaccionan de manera normal a la situación anormal en la que se encuentran. Como la gente está sometida a intensas presiones, no es de extrañar la existencia de personas con conductas divergentes. “¿Acaso yo soy un hijo de p... anormal, que veo que todo en este país está tan mal?” “A mí por las buenas bien, soy correcto, pero si viene alguien a entrometerse y a querer pasarse de vivo, se las va a ver, porque soy capaz de todo”. Una

normalidad anormal. Estas actuaciones anómalas se refuerzan debido a la existencia de una impunidad generalizada.

Como lo señala la Federación Venezolana de Salud Pública (2017), la sociedad venezolana es una sociedad enferma, cuya principal patología es la anomia, es decir, la ausencia de valores que rijan la conducta humana y la doten con algún sentido axiológico. En este sentido, es de suma importancia la valoración de la confianza, pues ella es la que cohesiona a la sociedad. Sin infundir confianza el contrato social se disuelve y la sociedad acaba, haciendo que los individuos se pongan a la defensiva en la lucha por la sobrevivencia. Cuando impera la desconfianza nadie está libre de sospecha, descuella el cinismo político y el vacío cultural.

Disonancia cognoscitiva.

En los párrafos precedentes hemos apuntado cómo las personas intentan justificar la gestión de los que los agravian, como cuando hablamos del síndrome de Estocolmo. En esta oportunidad nos referimos a la disonancia cognoscitiva, una teoría desarrollada por Festinger (2018) que explica el malestar o incomodidad que sobreviene cuando las creencias o actitudes entran en conflicto con lo que se piensa o se hace. Esto lo confirmamos al escuchar cómo la gente procuraba disimular su presencia en las colas mediante el recurso de la racionalización. “A mí nunca me ha gustado hacer cola, lo que pasa es que le estoy haciendo el favor a una comadre que no puede venir porque está enferma, y como hoy venden pollo”; “es la primera vez que vengo, da la casualidad de que me llamaron para darme un cupo y como tengo que gastar estos tiques no quería que se perdieran”. Es un malestar que viene acompañado generalmente por sentimientos de culpa, desagrado, frustración o vergüenza. Para reducir la disonancia se incurre entonces en un autoengaño, un modo deliberado de ahogar la conciencia y de aceptar la mentira como verdad.

Encontrándose en esta situación, la persona suele evitar las situaciones e informaciones contradictorias que podrían causarle desasosiego o ansiedad.

Efecto espejo

En general, en cualquier cola convencional se espera que las personas cooperen con otras personas a las que no conoce y a las que no volverá a ver. Ello obedece a reglas de comportamiento no escritas. Joseph Henrich (2003), de la Universidad de Michigan, descubrió que la acción de reflejar como un espejo a los demás está en nuestra genética. Según este autor tenemos una habilidad imitativa que, mediante la producción de equilibrios de comportamiento múltiple, genera más salud, mejor desarrollo económico, entre otras cosas. Esta peculiaridad fue denominada como “Efecto espejo” por Pease (2006), impresión que hace que los demás se sientan cómodos: “nos parecemos igualitos”. De ahí que se puede concluir que la sincronía que se presenta en una multitud fomenta la sensación de seguridad y cordialidad en las personas. Por otro lado, se supone que si una gran cantidad de personas están haciendo lo mismo, deben saber algo que los demás ignoran (Cialdini, 1993) y esa información les confiere cierto poder. Esta vista, a su vez, puede atraer a una mayor proporción de pasantes, los cuales, al asimilarse a la cola adoptan el comportamiento de los que ya están ahí (Milgram, 1969; Knowles 1976).

Por lo demás, se sabe que cuanto más larga es la cola y la espera, mayor es la expectativa colectiva y más aglutinados en su avidez se vuelven los concernidos en el propósito de la búsqueda. De ahí que, el usuario sienta una gran satisfacción cuando logra obtener el servicio o el producto (beneficio emocional vs. costo psíquico). La alegría posterior a una compra, después de hacer una larga cola, se debe a que la persona siente que ha logrado superar una enorme adversidad. En efecto, veíamos salir de los establecimientos a los compradores excitados, contoneándose jubilosos, con expresiones resplandecientes, eufóricas. No

obstante, es un optimismo mal entendido que puede ocasionar molestias, quizás por su fuerza ciega anclada en el valor de la supervivencia. Hay optimismos patológicos que causan infortunios y desdichas imprevistas al cabo de cierto tiempo. Quien no es naturalmente feliz no conoce sino la “felicidad” consecutiva a una crisis de desesperación, una dicha insoportable de la que se es víctima, como si fuera una venganza de un pasado de terror y desgracia.

Ruptura de Garfinkel.

La multiplicación y persistencia de las colas configuran una práctica rutinaria de gran significación para la etnometodología. Garfinkel (2002) llevó a cabo una serie de experimentos que permiten hacer visibles las escenas que son aparentemente triviales por ser comunes. Para ello propuso interrumpir o romper los procesos cotidianos o normales (para que los participantes actúen fuera de lo común) con el propósito de observar cómo se constituyen y reconstruyen en la búsqueda de su normalidad.

Un ejemplo de tal ruptura sucedió durante nuestra indagación. Eran las cinco de la mañana, hacíamos cola en un supermercado chino (Yuan Lin) desde la noche anterior, de pronto, en la mañana temprano, aparecieron varios guardias nacionales y, a viva voz anunciaron que ese día no habría productos regulados para la venta. Apenas se corrió la noticia se desbarató la fila y se dio una estampida hacia la parada de los buses que pasaban a esa hora por la avenida. Inequívocamente la multitud se dirigía a toda prisa a rehacer la cola en otros supermercados ubicados en la zona (Cosmos, Garzón, Ciudad de Mérida).

La experiencia no sólo produjo una interacción desordenada, perplejidad, consternación y confusión, sino igualmente, un urgente deseo de retornar a una “normalidad” como la que mantenían antes del anuncio de los guardias. Otro caso que a veces origina rupturas en las colas, tiene relación con el espacio social prudencial que debería mediar entre cada uno de los que forman la fila. Hay una

distancia mínima de proximidad a la otra persona que se debe respetar. Es el espacio de uso mencionado por Goffman. Cuando la distancia comedida es quebrantada y se produce un acercamiento excesivo que rompe la medida admisible, entonces surge el conflicto, como ocurre en los atolladeros en la parte delantera de los buses, o en las mismas colas, cuando se producen apretones: “tengan cuidado señores, se están propasando, qué se han creído”. La restauración del orden obliga a los intimados, por cuestión de ética, a disculparse y a guardar una separación decorosa so pena de severas consecuencias, como le ocurrió a un tipo que, atrevido, se excedió con una dama, la cual lo pinchó profundamente en sus partes íntimas con un alfiler de los que se usaban para fijar los pañales de bebé.

Auto agresión vicariante.

Como hemos visto, ante la frustración que generan las colas, las personas reaccionan de diversas maneras, pero una de las conductas típicas y más frecuentes es la agresión, ya que esta última funciona como una especie de alivio catártico. Mucha gente exterioriza conductas agresivas como una forma subconsciente de desahogar la frustración. Oropeza (2017) refiere que el problema es que muchas veces la agresión no va dirigida al causante del atropello, sino a algo que haga las veces de aquel, es decir, a un objeto vicariante. Es el caso de los tumultos que forma la gente de las colas cuando los propietarios de los comercios no abren sus comercios a la hora estipulada. Impacientes, los coleros, en lugar de dirigir sus reclamos hacia aquellos, resuelven hacer barricadas, cerrar las calles o emprenderla en contra del local. Incluso suele pasar que la rabia contenida por la contrariedad de la cola la desencadenen en contra su propia familia, alguien cercano o en contra de sí mismo. Es la manifestación, como lo refiere Oropeza, de la patética e inútil autoagresión vicariante. En pocas palabras, se trata de un mecanismo psicológico que propende a generalizar, simplificar y acusar, no importa a quién, pero inculpar siempre.

Profecía Auto cumplida o “Efecto Pigmalión”.

En las colas abundan juicios y prejuicios sobre la realidad. Rosenthal (1968) propuso una teoría que denominó Profecía Auto cumplida o “Efecto Pigmalión” en la que especifica que, cuando tenemos una creencia férrea respecto de las personas, cosas, situaciones, o incluso sobre nosotros mismos, ella termina por cumplirse, convirtiéndose en una realidad lo que afirmamos. Es así porque nuestra conducta se correlaciona con las creencias que sostenemos.

En varias oportunidades pudimos constatar que cuando en las colas crecía la cantidad de personas desalentadas, que además en su ansiedad coincidían en creer que no tendrían modo de comprar, su presunción en efecto se hacía realidad. “Yo lo presentía, algo me decía que no viniera hoy, ve, yo tenía razón, no nos vendieron nada”. Los clientes aseguraban que se produciría un resultado negativo e insistían tanto en tal pensamiento, que ellos mismos se encargaban de que eso fuera así, pues, dominados con esta idea, no faltaban quienes, encolerizados, la arremetían en contra del dueño del negocio porque, según las expectativas imperantes, él era el causante de la irregularidad. Como vemos, orientaban sus acciones para que se produjera el desenlace imaginado (que el dueño cerrara el negocio). Se trata de una retroalimentación, al creer que algo va a suceder de una determinada manera y al actuar como si eso fuera cierto, se dan muchas más probabilidades de que se produzca el evento. Esta teoría concuerda con la segunda Ley de la Atracción (Hicks, 2007) que postula que “aquello en lo que pienso y en lo que creo o espero es”.

Psicoesclerosis cultural

La actitud rígida ante las cosas de la vida, la terquedad, ha sido nominada por los especialistas como psicoesclerosis cultural. Se trata de un término que procede de la psicología. La psicoesclerosis vendría provocada por el hábito de pensar de una manera mundana, sencilla, o perezosa. Este hábito se ve potenciado por los medios

de comunicación de masas y el consumo funcional constante de productos que no requieren inducción ni grandes procesos mentales. Algunos psicólogos lo denominan “fijación funcional a la trampa de la rutina”. El resultado es ver sólo la manera obvia y más cómoda de solucionar un problema. Para Paul Kaufman y Michael Ray (2015) se trata de un “endurecimiento de las actitudes”. La psicoesclerosis se relaciona con otros fenómenos psicológicos como el hipernarcisismo, el consumo masivo de televisión, la simplificación del lenguaje, la precariedad de la enseñanza, la falta de lectura motivada, la simplificación del lenguaje. Por tanto es comprensible que cuando falta el ejercicio mental sobreviene el analfabetismo funcional, es decir, se puede leer y calcular a nivel básico, pero sin saber comprender los contenidos. Esta apreciación explica la actitud de numerosos interlocutores encontrados en las colas, los cuales sostienen tercamente sus puntos de vista aunque se les demuestre que sus conocimientos son desacertados: “es así porque sí, bueno, porque sí, porque así lo digo yo”, “a mí nadie me va a venir a sacar de mis casillas” “cuando yo se lo digo es porque tengo los pelos en la mano”.

Síndrome del esclavo satisfecho.

Algunas personas, a pesar de vivir una vida objetivamente miserable, parecen estar no solamente resignadas, sino agradecidas de sobrellevar esa existencia. Esta actitud se la conoce como el síndrome del esclavo satisfecho (Regader, 1989). El problema del esclavo no es sólo la calamidad que tiene que soportar por su condición, sino la matriz de pensamiento que no le permite cuestionar su esclavitud.

El síndrome se refiere al hecho de que, además de la humillación y el trato degradante, se siente satisfecho y hasta agradecido de la vida que le ha tocado y del trato que recibe. Esta satisfacción paradójica también es propia del neurótico adaptado, o sea, el que no reflexiona acerca del futuro y reduce la complejidad de la vida a la satisfacción inmediata de la rutina diaria. Aunque puede pensarse que se trata de adaptación y de optimismo, lo cierto es que es una forma de autoengaño

que pasa desapercibida por el individuo. En las colas observamos personas que padecen de este trastorno, que le impide cuestionar su estado de sumisión y aceptan con una pasividad resignada y sin reparo alguno las condiciones de menesterosidad en que se encuentran. Carecen de determinación para querer revertir su vida, las cadenas no le sujetan el cuerpo, sino la mente.

Síndrome de la servidumbre voluntaria.

Análogo al síndrome que acabamos de mostrar, las personas que se doblegan medrosamente ante la superioridad son señaladas como formando parte de una servidumbre voluntaria. Se trata de un fenómeno colectivo que consiste en la pasividad y el consentimiento tácito ante el dominio de la autoridad (La Boétie, 1572). Tal disposición puede deberse, en principio, a la cobardía, a la autoinculpación, la costumbre y a una tendencia a la domesticación. Es lo que ocurre con los fanáticos que son víctimas impotentes de la ideología que desarrollan los gobiernos a través de la iteración de la propaganda como arma de coerción, pues con base en ella logran perpetuar su acción monopolista y “revolucionaria”. Con su obediencia ciega, en realidad están a merced de quien les esquilda económica y psicológicamente y les niega la capacidad de decisión. Otra razón por la cual se da la servidumbre es por el miedo frente a la ramificación del poder y de sus privilegios. El autócrata no actúa solo, se vale de una legión de funcionarios y de voceros cooperantes a todo nivel, que defienden a ultranza el poder establecido, es decir, que busca hacer participar a los dominados en su propia dominación. Este modelaje lo pudimos evidenciar no solamente en las fuerzas subalternas del orden público, cuando abusaban en sus maniobras de control, sino también en el personal civil integrante de los denominados consejos comunales, los cuales empleaban procedimientos bruscos similares a los que aplicaba la alta jerarquía para organizar a la gente en las colas.

Síndrome de Burnout.

Una amplia proporción de venezolanos padece el síndrome de Burnout, personificado en el “ya no puedo más”. El síndrome fue descrito por Bradley (1969) como una metáfora (“Burnt-Out Staff”) de un fenómeno psicosocial: personas con la “cabeza quemada”. Consiste en una respuesta prolongada de estrés ante los múltiples factores estresantes que se presentan en el trabajo o en actividades arduas que envuelven fatiga, impericia, cansancio, rendición y negación de lo que lo causa. Según la neuropsicóloga Rebeca Jiménez (2018) “a los ciudadanos nos han desmontado emocionalmente como lo hicieron con el Estado y no nos hemos dado cuenta de eso”. Se trata de un proceso de despersonalización, de descalificación y de desenergización del venezolano que lleva al menos dos décadas. El ciudadano se encuentra en un atolladero psicológico, social, económico y hastiado solo busca sobrevivir. La experta considera que es un problema de autoestima análogo a lo que ocurre en una relación psicótica tóxica, en la cual una de las partes somete a la otra y esta lo permite. Sucede cuando el agresor, que tiene el poder, descalifica, mella la autoestima del otro, lo deja indefenso y le hace sentir que el mundo está en contra de él. De acuerdo con este argumento una clase de venezolanos perdieron los mecanismos de defensa, su objetivo es sobrevivir y no enfrentar al gobierno. “O te mueres de hambre y de tristeza, o buscas las fuerzas que te quedan para sobrevivir”. Por supuesto, las principales víctimas son los más débiles, los más vulnerables y dependientes, valga decir, el contingente empobrecido que no tiene otra alternativa que apilarse en las insufribles colas ciudadinas.

Con esta situación de desabastecimiento y escasez está calando la idea de que la vida es insignificante, una experiencia evidente de que la vida no vale nada. Prevalece una desesperanza masiva. El tiempo político se distancia o excluye el tiempo social. El tiempo se convierte en una entidad manipulable para unos e

inmanejable para otros. Las soluciones no llegan: “¿hasta cuándo Dios mío, hasta cuándo este tormento, hasta cuándo tanta demora?”. La paciencia se agota.

Estigmatización social.

La gente no sólo se siente desamparada y sin ámbitos donde desahogar todo su tormento acumulado, sino que además es agraviada y señalada por su estado. Con frecuencia la etiquetan por la caducidad e inservibilidad, como es el estar siempre en una cola, en una espera visible y duradera exponiendo su impaciencia a la luz del día. La apariencia de quienes hacen cola es inconfundible, llevan el propósito en los gestos y en el atuendo, se los distingue a la distancia. Además, para agravar la problemática, la respuesta desde el poder ha sido la estigmatización social mediante la colocación de marcas y numeraciones. Inseparable a ello el desdén, el recelo y la vigilancia de los funcionarios. La incertidumbre y el desabrimiento que acompañan esta situación desestabilizan a quienes sobrellevan el vestuario de la menesterosidad y esperan colmar su avidez de alimento.

Conclusiones

En este artículo nos propusimos conocer las motivaciones y secuelas socioemocionales asociadas a la cola de espera. Valiéndonos de diversos postulados teóricos y conceptos caracterizamos las condiciones en que se desenvuelve la cola y las reacciones de quienes participan en ella: sus percepciones, expectativas, inquietudes y proceder. Constatamos que el hacer cola tiene consecuencias desfavorables tanto para los consumidores como para los propietarios de los establecimientos comerciales. Advertimos que la mayoría de los consultados tienen una visión pesimista sobre el futuro y se sienten confundidos, envilecidos e impotentes. Además, muestran una actitud ambigua hacia el gobierno, pues, por una parte, acceden a someterse a sus mandatos, y por la otra parte, lo repudian. Los enunciados y supuestos teóricos presentados nos habilitaron para ensayar algunas respuestas tentativas al por qué, pese a las dificultades que

confrontan, los compradores soportan las colas y se mantienen en ellas. Con todo, aún queda por procesar una profusión de referencias y datos empíricos que podrían respaldar la elaboración de una teoría sistemática sobre las colas de espera.

REFERENCIAS.

Auge, Marc (1993). Los No Lugares Espacios del Anonimato. Antropología sobre la humanidad. Barcelona: Gedisa.

Bradley HB. (1969). Community-based treatment for young adult offenders. *Crime and Delinquency*. 1969; 15(3):359-370.

Centro Gumilla (2020) Revista SIC. Caracas.

Cialdini, R. B. (2001). The science of persuasion. *Scientific American*, 284, 76-81

Federación Médica Venezolana (2017) La magnitud de la crisis de la salud en datos. Salud con lupa en: <https://saludconlupa.com/series/venezuela-un-pais-en-busca-de-alivio/la-magnitud-de-la-crisis-en-datos/>

Festinger, L. (2018). Teoría de la disonancia cognitiva. *Psicología-Online Psicología cognitiva* en: <https://www.psicologia-online.com/teoria-de-la-disonancia-cognitiva-de-festinger-resumen-3877.html>

Figueroba, A. (1990). Visión en túnel: ¿qué es y cuáles son sus causas? *Revista Psicología & Mente*.

Garfinkel, H. (2002) El programa de Etnometodología: Resolviendo el aforismo de Durkheim. Lanham, MD: Rowman&Littlefield,

Goffman, E. (1993) La presentación de la persona en la vida cotidiana, Amorrortu, Buenos Aires

Henrich, J. (2003), The evolution of cultural evolution. First published: 19 May 2003 <https://doi.org/10.1002/evan.10110>

Hicks, Esther y Jerry (2007). La ley de la atracción. El secreto que hará realidad todos tus deseos. Publicado por Urano, Librería Libros Angulo, Madrid, MADRID, España

Jiménez, R. (2018). Al venezolano lo han desmontado emocionalmente en http://www.el-nacional.com/noticias/sociedad/venezolano-han-desmontado-emocionalmente-como-estado_233919

Kaufman, P. y Michael R. (2015). El espíritu creativo en: <http://www.netdux.com/med1/curso1.htm>

Knowles, N. (1970) El efecto del halo o cuando nuestra mente es un misterio. En: <https://www.recursosdeautoayuda.com>

Knowles, N. (1970) El efecto del halo o cuando nuestra mente es un misterio. En: <https://www.recursosdeautoayuda.com>

La Boétie, É (1572) Discurso sobre la Servidumbre Voluntaria o el Contra Uno.

Maslow, A. (2015) Teoría de motivación: Disponible en: <https://teoriasmotivacionales.wordpress.com/teorias-modernas-de-motivacion/teoria-de-jerarquia-de-necesidades-de-maslow/>

Milgram, S. (1988). Obediencia a la autoridad. En J.R. Torregroso y E. Crespo (Comps.). Estudios básicos de la psicología social. Barcelona

Oropeza, A. (2017). El síndrome de la autoagresión vicariante. E: http://www.el-nacional.com/noticias/columnista/sindrome-autoagresion-vicariante_83970

Pease, A. (2006) El lenguaje del cuerpo. En: <https://utncomunicacionprofesional.files.wordpress.com/2012/04/allanpease-ellenguajedelcuerpo.pdf>

Piepers, J. (1961) Sobre la esperanza. Madrid 1951 (3 ed. 1961)

Regader, B. (1989) Esclavitud satisfecha. En: <https://psicologiymente.com/social/sindrome-del-esclavo-satisfecho>

Rizo-Martínez, L. (2018) El síndrome de Estocolmo: una revisión sistemática. *Clínica y Salud* vol.29 no.2 Madrid jul. 2018 en: <https://dx.doi.org/10.5093/clysa2018a12>

Rodríguez, W. (2016) http://www.el-nacional.com/noticias/sociedad/afirman-que-venezolanos-viven-una-esquizofrenia-colectiva_63140

Rosenthal, R., & Jacobson, L. (1968): *Pygmalion in the classroom: Teacher expectation and pupils' intellectual development*. New York, NY, US: Holt, Rinehart & Winston.

Seligman, M. E. P. y Csikszentmihalyi, M. (2000): "Positive psychology. An introduction". En: *American Psychologist*, 55 (1), 5-14