

## Cuarentena (XII): La gran prueba

Reinaldo Iturriza López

¿Por qué la inmensa mayoría de la sociedad venezolana ha respondido acatando la cuarentena voluntaria, circunstancia que ha sido decisiva para controlar la propagación del coronavirus? ¿Qué nos dice esto sobre lo que hemos sido y podemos ser como sociedad? ¿Acaso nuestra respuesta colectiva no habla muy elocuentemente sobre lo que realmente somos?

### Pánico

En un artículo publicado el pasado 13 de marzo en España, uno de los países europeos más afectados por la pandemia, Javier Salas resume de la siguiente manera las orientaciones de varios psicólogos sociales para enfrentar de manera eficaz la situación de emergencia: “Un liderazgo claro, instrucciones precisas, llamadas a la acción colectiva, porque en comunidad nos sentimos mejor, y evitar todo lo posible el desasosiego y la duda, porque provocan los comportamientos peculiares que hemos visto estos días, como la compra compulsiva de papel higiénico” (1).

Salas cita un artículo escrito por los psicólogos sociales ingleses Stephen Reicher y John Drury, quienes enfatizan la necesidad de colectivizar, en lugar de personalizar, la respuesta a la pandemia: “Si priorizamos al individuo, entonces el más fuerte en lugar del más necesitado ganará... En lugar de personalizar el problema, debemos colectivizarlo. La cuestión clave no es tanto ‘sobreviviré’, sino ‘cómo lo superamos’. El énfasis debe estar en cómo podemos actuar para garantizar que los más vulnerables entre nosotros estén protegidos y las pérdidas para la comunidad se minimicen; después de todo, desde una perspectiva colectiva, una pérdida para uno es una pérdida para todos” (2).

Basados en sus investigaciones en contextos de emergencia, Reicher y Drury concluyen que “cuando las personas *dejan* de pensar en términos de ‘yo’ y *comienzan* a pensar en términos de ‘nosotros’... comienzan a coordinarse, apoyarse mutuamente y asegurarse de que los más necesitados reciban la mayor ayuda”. Es lo que llaman “sentido de identidad compartida”. En ocasiones ésta “surge por el solo hecho de experimentar una amenaza común. Pero los mensajes también son importantes. Cuando una amenaza se enmarca en términos grupales en lugar de individuales, la respuesta pública es más sólida y más efectiva”. De allí la importancia de los mensajes que apelan a “la obligación moral de evitar imponer riesgos a los demás”, y la ineficacia de los mensajes dirigidos al individuo: “¡Cuídate!” (3).

Sobre los episodios de “pánico”, y más específicamente de “compras de pánico”, como la compra compulsiva de papel higiénico, Reicher, Drury y Clifford Stott ponen seriamente en entredicho la idea muy arraigada “de que es la búsqueda ciega y competitiva del interés propio lo que convierte los desastres en tragedias”. Sostienen que “el concepto de ‘pánico’ ha sido abandonado en gran medida por quienes estudian los desastres, ya que no describe ni explica lo que la gente hace en tales situaciones. Las personas generalmente no actúan de manera irracional o egoísta en las crisis. Por el contrario, investigaciones recientes

enfatan cómo experimentar una amenaza o peligro común puede llevar a las personas a desarrollar un sentido de identidad compartida o ‘unión’ y, cuando esto sucede, conduce a una mayor cooperación y apoyo a los demás”. En otras palabras, “lejos de ser agentes irracionales de destrucción propia, su tendencia a la autoayuda mutua en emergencias es el mejor recurso disponible para una sociedad” (4).

Enfatizan: “Mientras que algunos pueden actuar de manera egoísta, muchas personas se comportan de manera ordenada y medida, estructurada por las normas sociales. Se ayudan mutuamente, se esperan, y no solo ayudan a familiares y amigos, sino también a extraños. De hecho, hay momentos en que las personas mueren no por un exceso de egoísmo, sino por retrasarse al cuidar a los demás” (5).

De nuevo, subrayan la importancia de los mensajes en situaciones de emergencia: “el surgimiento de la identidad compartida en una crisis (y de una respuesta más efectiva) puede fomentarse dirigiéndose al público en términos colectivos e instándolos a actuar por el bien comunal. Por el contrario, la identidad compartida (y las respuestas efectivas) pueden debilitarse creando divisiones e induciendo la competencia entre las personas”. Así, por ejemplo: “En un contexto en el que se pide a las personas que se preparen para un posible autoaislamiento durante un período prolongado, las historias sobre otros en la comunidad que están fuera de control y que compran cantidades excesivas de un recurso valioso, sirven para crear un sentido de ‘cada quien por su cuenta’ o ‘sálvese quien pueda’. Además, hace que sea completamente razonable que las personas salgan y compren dichos recursos por sí mismas y esto se ve agravado por las imágenes de estantes vacíos que ilustran el costo si uno demora la compra. Con todo, si uno está persuadido de que sus vecinos están comprando irracionalmente (digamos) papel higiénico, entonces no es ‘pánico’ salir uno mismo y comprar papel higiénico antes de que se acabe. Es una respuesta completamente razonable de acuerdo a la información que uno tiene disponible. En todo caso, lo tonto sería no responder” (6).

En suma, la noción de “pánico” no solo no tiene ninguna base científica. Además, es profundamente dañina: “Las historias que emplean el lenguaje del ‘pánico’ ayudan a crear los mismos fenómenos que se condenan. Ayudan a crear el egoísmo y la competitividad que convierte los preparativos sensatos en almacenamiento disfuncional” (7).

El análisis de Armando Rodríguez, otro de los psicólogos sociales consultados por Javier Salas, coincide en buena medida con el que hacen sus colegas ingleses. Escribe Salas: “Cuando vemos a la gente correr con pánico, corremos con ellos: estamos diseñados para el contagio en situaciones de emergencia. Por eso, cuando no sabemos qué hacer y alguien reacciona acaparando papel higiénico, se produce un efecto de imitación inmediata. ‘Si nos muestran que esa es la vía de escape a la emergencia, y nos dicen que otros están acaparando esa vía de forma irracional y egoísta, la reacción es lanzarse también para no perder esa vía yo también’, explica Rodríguez. ‘Cuando no hay norma social, reaccionamos imitando erráticamente, porque sabemos que el otro está teniendo las mismas emociones que nosotros’, añade”. Concluye Rodríguez: “No nos volvemos voraces, violentos, histéricos, salvo cuando provocamos una profecía autocumplida” (8).

Para Reicher, Drury y Stott, “el comportamiento que estamos viendo actualmente en los supermercados no es la compra de pánico y no debe describirse como tal. Incluso decirle a la gente que no entre en pánico es contraproducente, porque esto en sí mismo sugiere que existe algo por lo que hay que entrar en ‘pánico’, que algunas personas están entrando en pánico y que, por lo tanto, no podemos confiar el uno en el otro. La razón por la cual esto es tan tóxico es que, de hecho, será mejor que superemos esta crisis actuando juntos como comunidad. En términos prácticos, esto significa que debemos confiar el uno en el otro... Sobre todo, nuestro mensaje para los medios, los políticos y los comentaristas expertos es: ¡No digan pánico!” (9).

En otro artículo, los mismos psicólogos sociales ingleses vuelven a abordar el tema de las “compras de pánico”, pero también se detienen a analizar otros hechos que son citados frecuentemente como ejemplos de la supuesta propensión de las personas a actuar de manera irracional durante situaciones de emergencia: “Ciertamente, algunas personas pueden haber actuado egoístamente y en contra del bien común. Sin embargo, los datos recientes (no publicados) sugieren que los acaparadores son un pequeño porcentaje de la población y la verdadera razón de la escasez es la frágil cadena de suministro ‘justo a tiempo’ de los supermercados modernos. Del mismo modo, una gran parte del problema de las aglomeraciones públicas tiene que ver con que las personas sean obligadas a trabajar por sus empleadores, y tengan opciones limitadas de cómo llegar a sus puestos de trabajo” (10).

Si muchas personas no pueden cumplir con la medida de aislamiento, esto “tiene menos que ver con las psicologías disfuncionales que con los sistemas disfuncionales y las prácticas disfuncionales. En efecto, las personas no cumplen principalmente con las medidas de distanciamiento debido a la falta de oportunidades, no a la falta de razón o fuerza de voluntad, y la respuesta debería ser proporcionar más oportunidades en lugar de burlarse del público” (11).

Para explicar esta tendencia a condenar moralmente la actuación de la gente común, calificándola con frecuencia de irracional, irresponsable e incluso infantil, Reicher, Drury y Stott sugieren la existencia de “dos psicologías”. La primera de ellas nos concibe como personas frágiles: “Nuestra comprensión del mundo está distorsionada por múltiples prejuicios. Nos resulta difícil manejar información compleja, lidiar con el riesgo y la incertidumbre. Nos falta voluntad para lidiar con la presión y es probable que ésta ceda bajo amenaza. Y todas estas tendencias se exacerban cuando nos unimos en grupos. Nuestra razón se atrofia, nuestras emociones aumentan y se propagan como una infección. Perdemos el control. Actuamos irracionalmente. Tenemos pánico”. De acuerdo a esta perspectiva, “las personas son el problema en una crisis. En el mejor de los casos, no pueden cuidarse a sí mismas. En el peor de los casos, exacerban el problema original a través de sus respuestas disfuncionales: desnudan las tiendas, exigen escasos recursos médicos que no necesitan, se niegan a acatar las medidas que son buenas para ellos, se pelean y se amotinan. La implicación de este punto de vista es un profundo paternalismo. Como las personas son tan infantiles en una crisis, necesitan que el gobierno las cuide... Implica que el gobierno debe comunicarse con moderación y de la manera más simple para que las personas no se sientan abrumadas por lo que se les dice” (12).

En marcado contraste, la segunda “considera a las personas en términos mucho más constructivos: constructivos en el sentido de que no distorsionamos la información, sino que creamos significado y comprensión con las herramientas disponibles para nosotros, y también constructivos en el sentido de que somos capaces de hacer frente a nuestro mundo, incluso en crisis. Además, en ambos sentidos, somos más constructivos cuando nos reunimos en grupos. Estamos en mejores condiciones de dar sentido a nuestro mundo y de hacer frente a los desafíos que enfrentamos en el mundo cuando actuamos entre nosotros como miembros de un grupo común que cuando actuamos uno contra el otro como individuos separados. La forma en que la colectividad crea resiliencia es particularmente clara en las crisis. Cuando las personas piensan en sí mismas como ‘nosotros’ en lugar de ‘yo’, es más probable que acepten medidas que optimicen la lucha general contra el coronavirus, incluso si están personalmente en desventaja” (13).

Claro está, este enfoque es completamente opuesto al “sentido común psicológico contemporáneo, que insiste en que el comportamiento se rige por el propio interés individual. También está en desacuerdo con los cambios sociales que socavan sin descanso las comunidades y colectividades, buscan transformar los grupos sociales en consumidores individuales, y ven cada relación como un intercambio interpersonal basado en el mercado. En este sentido, quizás el coronavirus es una poderosa llamada de atención” (14).

### Profecías autocumplidas

La respuesta de la sociedad venezolana frente a la pandemia puede resultar realmente sorprendente, sobre todo si tomamos en cuenta que, desde hace poco más de un lustro, viene siendo profundamente afectada por el acentuado deterioro de sus condiciones materiales y espirituales de vida, experimentando el progresivo socavamiento de la sociabilidad construida desde principios del siglo XXI, fundada en el bien común, la solidaridad con los más desfavorecidos, y la participación y el protagonismo populares.

De hecho, la perspectiva que nos ofrecen los psicólogos sociales previamente citados con motivo de la situación de emergencia social ocasionada por la pandemia, constituye un insumo invaluable para intentar realizar un análisis en retrospectiva de lo acontecido en Venezuela en años recientes.

En primer lugar, debe resaltarse el profundo y negativo impacto que han tenido todas las modalidades de profecías autocumplidas, en particular desde que iniciaron los esfuerzos sistemáticos por instalar en el sentido común la idea de “crisis humanitaria”, alrededor de 2014 (15). Por cierto, y no es ninguna coincidencia, el primer blanco fue precisamente el sistema público de salud.

Muy lejos de estar orientada a aportar a la mejora del sistema público de salud, la idea de una “crisis humanitaria” en materia sanitaria estuvo políticamente motivada desde sus inicios: el objetivo no era cuestionar públicamente la mala gestión gubernamental, exigiendo los necesarios correctivos, lo que de hecho, en sentido estricto, es legítimo derecho ciudadano, y es lo que corresponde hacer al pueblo organizado, sino crear las condiciones para deslegitimar no solo al Gobierno nacional, sino al mismo sistema público de salud.

El relato de la “crisis humanitaria” en materia alimentaria perseguía idénticos objetivos: es sencillamente imposible leer el análisis de los psicólogos sociales a propósito de las “compras de pánico” en el contexto de la emergencia con motivo de la pandemia, y no recordar el tratamiento dado todos estos años por políticos, medios y opinadores a los sucesivos episodios de escasez de artículos de primera necesidad, y sobre todo los numerosos comentarios sarcásticos a propósito de las estanterías vacías, y en particular sobre la falta de papel higiénico, con el agravante de que, en este caso, se humillaba deliberadamente a la inmensa mayoría de la población venezolana (16).

De hecho, si lo comparamos con lo sucedido con el sistema público de salud (y con el sistema educativo público, y en general con todos los servicios públicos, que han sido objeto de ataques muy similares con idénticos propósitos), en el caso del sistema público de distribución de alimentos las consecuencias fueron más perjudiciales y duraderas: su desmantelamiento total, el levantamiento de los controles de precios y la total “libertad” de actuación a los monopolios y oligopolios, que no han dejado de aprovechar su posición de dominio sobre el mercado para “marcar” precios, que aumentan discrecional y permanentemente. La desaparición del sistema público de distribución de alimentos (a lo que siguió la creación de los CLAP, en abril de 2016, en un esfuerzo gubernamental por llenar ese vacío) es el ejemplo más acabado de profecía autocumplida.

Muy clara demostración de que el relato de la “crisis humanitaria” no tiene como objetivo superar la crisis, sino crearla y profundizarla (tal es la lógica de las profecías autocumplidas), lo constituyen los sistemáticos ataques violentos a centros públicos de salud, unidades educativas públicas, unidades e instalaciones de transporte público, ya sea de personas o de alimentos y otros insumos, establecimientos del sistema público de distribución de alimentos, sobre todo durante las oleadas de violencia política de los años 2013, 2014, 2017 y 2019, todo esto traducido en la destrucción de numerosos bienes públicos, pérdidas multimillonarias para la nación, sin mencionar la pérdida de vidas humanas.

Muchos otros ejemplos pueden citarse: la masiva migración de venezolanos y venezolanas como consecuencia de la “crisis humanitaria” fue el tópico privilegiado de políticos, medios y analistas, mucho antes de que la migración fuera efectivamente masiva (17). Las medidas coercitivas unilaterales de Estados Unidos, la Unión Europea y algunos otros países, han sido adoptadas apelando a la misma idea de “crisis humanitaria”, es decir, contribuyendo significativamente a agravar la misma crisis a la que han recurrido como pretexto argumental para imponer dichas medidas. Otra profecía autocumplida. Y tal vez el caso más extremo: la idea de “intervención humanitaria” para resolver la “crisis humanitaria”, que barajan irresponsablemente los mismos políticos, medios y expertos. Irónicamente, y suponiendo que no es suficiente con invocar el sentido común, el mismo hecho de que se trate de una profecía aún no cumplida es lo que nos impide afirmar, con todas las pruebas en la mano, que una tal intervención provocaría, ahora sí, una verdadera crisis humanitaria (18).

El hecho cierto es que esta recurrencia de profecías autocumplidas ha tenido un profundo impacto en nuestra sociabilidad o, para decirlo de otra forma, en la manera como

concebimos lo que hemos sido, lo que somos como sociedad y lo que nos depara el futuro. Lo que en otra parte he llamado el proceso de neoliberalización de facto de la sociedad venezolana (19) ha dejado una huella profunda en nosotros.

En la medida en que este proceso ha venido avanzando, la imagen que tenemos de nosotros mismos se ha ido acercando peligrosamente a aquella primera idea de “psicología” que describían Reicher, Drury y Stott: personas frágiles, prejuiciosas, con manifiesta incapacidad para comprender el mundo, con dificultad para manejar información compleja, lidiar con el riesgo, la incertidumbre, las presiones, las amenazas; personas irracionales, emocionales, disfuncionales, infantiles, egoístas, propensas a la violencia; personas que menospreciamos el valor de lo colectivo y desconfiamos de lo público. Todo lo cual, por demás, y como ya apuntaban los mismos psicólogos sociales, en sintonía con el sentido común psicológico contemporáneo, tan propenso a concluir que actuamos movidos por el interés individual, antes que pensando en el bien común, y como consumidores, antes que como cualquier otra cosa.

En parte, lo que he pretendido llamar aquí nuestra gran prueba tiene que ver con la necesidad de que revisemos, con toda la honestidad de la que seamos capaces, si esta idea de “psicología” es lo que realmente nos define. Y con “nosotros” no me refiero solo a nosotros en tanto individuos, y tampoco a nuestro entorno más cercano, sino a la sociedad de la que formamos parte. No importa si en el examen de nosotros mismos salimos mal parados. Lo importante es no dejar de concebirnos como parte de un todo, al margen del cual estaríamos perdidos.

### La confianza recuperada

Luego de pensarlo mucho (y a pensar en esto he dedicado parte importante de mi tiempo en cuarentena), mi conclusión provisional es que la imagen que nos hemos hecho de nosotros como sociedad durante los años más recientes, se aleja mucho no solo de lo que hemos sido, sino sobre todo de lo que realmente somos.

¿Quién puede negar que, en la medida en que las peores profecías autocumplidas han estado a la orden del día, ha sido manifiesta nuestra tendencia a actuar de manera voraz, violenta e histérica, para emplear los mismos términos del psicólogo social Alfredo Rodríguez? Pero justo en este punto es necesario volver sobre la pregunta inicial: ¿por qué la inmensa mayoría de la sociedad venezolana ha respondido acatando la cuarentena voluntaria, circunstancia que ha sido decisiva para controlar la propagación del coronavirus?

¿Qué ha cambiado? ¿Qué ha hecho la diferencia? ¿O es que acaso los mismos políticos, medios y opinadores, en un arrebató súbito de sensatez, han dejado de hacer los pronósticos más catastróficos? Absolutamente todo lo contrario: por ejemplo, varias semanas antes del primer caso confirmado de coronavirus, declararon la inminencia de un “holocausto de la salud” y vaticinaron “una verdadera masacre epidemiológica que nos pudiera llevar al exterminio” (20).

Lo que ha hecho la diferencia, en primer lugar, ha sido la respuesta gubernamental: acatando de manera oportuna las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS), informando a la población de manera regular y pormenorizada, orientando de manera clara y precisa sobre las necesarias normas de prevención, haciendo un llamado a la unión nacional, sin distingo de parcialidades políticas; subrayando la importancia de apelar al bien común, a la solidaridad; reforzando el sistema público de salud; empleando los medios a su alcance, como el Sistema Patria, para atender de manera eficaz a la población; estrechando la colaboración con instituciones, como la misma OMS y la Organización Panamericana de la Salud, y con países como Cuba, China y Rusia, para acceder a información experta, recursos o insumos de extraordinaria valía. El resultado se puede resumir en una sola palabra: confianza.

Esta confianza recuperada, que es confianza en las autoridades gubernamentales, pero sobre todo confianza en nosotros mismos, es sin duda alguna uno de los acontecimientos más significativos que haya tenido lugar en Venezuela en mucho tiempo.

Es la confianza, y no el pánico, es el valor que otorgamos al bien común, y no el egoísmo, lo que en última instancia nos ha persuadido sobre la conveniencia de respetar la cuarentena.

¿Esta circunstancia desdice de la existencia de un proceso de neoliberalización de facto de la sociedad venezolana? Ciertamente no. Pero nos permite identificar sus límites, convencernos de que tal fenómeno está muy lejos de ser una fatalidad.

¿Hemos asimilado, como sociedad, las profundas implicaciones de este acontecimiento? Urge hacerlo, y en esto consiste la gran prueba que tenemos por delante: una vez recuperada, reaprender la confianza, que es la manera de no perderla de nuevo. Porque de la misma manera que aprendemos la desesperanza, aprendemos la desconfianza en nosotros mismos, en nuestra fuerza, en las ideas, valores y sentimientos que nos hacen seres humanos más solidarios, capaces de anteponer el bien común al interés individual.

No nos llamemos a engaño: la confianza recuperada puede ser una conquista social efímera, momentánea. Puede suceder, perfectamente, que se desvanezca frente a nuestros ojos sin que podamos siquiera advertirlo. Por eso, insisto, es tan importante asimilar cuanto antes el hecho: hemos sido capaces, como sociedad, más allá de nuestras posiciones políticas, de recuperar la confianza.

### La posibilidad de pensar lo que hacemos

Por razones muy obvias, quienes tuvimos o tenemos responsabilidades de Gobierno estamos aún más obligados a asimilar, de inmediato, los alcances de este acontecimiento. Debemos, en primer lugar, reconocer nuestra responsabilidad a la hora de evitar que tantas y tan perjudiciales profecías se cumplieran.

El eficaz manejo que las autoridades gubernamentales han hecho de la situación de emergencia con motivo de la pandemia es la más clara demostración de lo que debe hacerse para conjurar las profecías autocumplidas. Pero esta misma verdad, a mi juicio

incontrovertible, pone también en evidencia que durante los últimos años nuestro desempeño como Gobierno ha sido muy ineficaz.

Tal ineficacia, me parece, se relaciona directamente con el hecho de que hemos asumido una actitud paternalista, en los términos definidos por Reicher, Drury y Stott. Es decir, partiendo de la desconfianza en la gente, convencidos de su incapacidad para manejarse en una situación de profunda crisis, persuadidos de su inmadurez o de su irracionalidad, nos creemos llamados a protegerla, antes que cualquier otra cosa. Esto es particularmente evidente en la manera como, de un tiempo a esta parte, las autoridades gubernamentales en general transmiten sus mensajes a la población: “con moderación y de la manera más simple para que las personas no se sientan abrumadas por lo que se les dice” (21). Con mucha más frecuencia de la tolerable socialmente, tal actitud se traduce en la casi total desinformación respecto de asuntos que son fundamentales para la sociedad o, para decirlo de otra manera, en la completa opacidad respecto de decisiones de enorme relevancia social.

La manera como las autoridades gubernamentales han lidiado con la pandemia es la medida de lo que corresponde hacer en todos los órdenes, fundamentalmente en materia económica. En esta materia, donde se decide en grado sumo el futuro de toda la sociedad, el Gobierno pareciera empeñado en escribir un manual de cómo hacer exactamente todo lo contrario de lo que es preciso hacer.

Particularmente en lo económico, la información puesta al servicio de toda la sociedad debería ser suficiente, regular, oportuna, detallada, clara, independientemente de su complejidad. Además de estar informada, a la sociedad le asiste el derecho de discutir, cuestionar, rechazar y por supuesto elaborar propuestas, mucho más en situaciones de crisis. Pues hay que crear las condiciones para que esto sea posible.

Así, por ejemplo, y por citar un caso de extraordinaria relevancia, anunciar la reestructuración de nuestra industria petrolera es una medida correcta y necesaria, pero del todo insuficiente, en tanto que PDVSA ha vuelto a convertirse en una verdadera caja negra para toda la sociedad. Más allá de la abundante información pública sobre el impacto de las medidas coercitivas unilaterales impuestas por el Gobierno estadounidense, es poco lo que se sabe sobre lo que ocurre dentro de la principal empresa del país. La judicialización de trabajadores y trabajadoras de la empresa de manera nada transparente, violándose el debido proceso, viene a agravar aún más la situación.

¿Cuál es el resultado del manejo tan ineficaz de asuntos tan sensibles para la sociedad? No es ningún misterio: desconfianza.

En uno de los textos más lúcidos que se hayan escrito hasta ahora a propósito de la pandemia, Yuval Hoah Harari planteaba: “Una población automotivada y bien informada suele ser mucho más poderosa y eficaz que una población controlada e ignorante... La gente tiene que confiar en la ciencia, las autoridades públicas y los medios de comunicación. En los últimos años, los políticos irresponsables han socavado de forma deliberada la confianza en la ciencia, las autoridades públicas y los medios de comunicación. Ahora esos mismos políticos irresponsables podrían verse tentados de tomar



la senda del autoritarismo, argumentando que no cabe confiar en que la población haga lo correcto” (22).

Lo escrito por Harari es un “retrato hablado” de Donald Trump, a quien evita mencionar expresamente, aunque es bastante severo con el Gobierno estadounidense: “el actual gobierno estadounidense ha renunciado a la labor de liderazgo. Ha dejado bien claro que la grandeza de Estados Unidos le importa mucho más que el futuro de la humanidad” (23).

En todo caso, en lo que quiero insistir es en la importancia de la confianza. El mejor antídoto contra los políticos, medios y expertos irresponsables que socavan la confianza de la gente, son los políticos, medios y expertos que actúan responsablemente, confiando en la capacidad de la gente para manejar información compleja, en su capacidad para hacer frente a situaciones de crisis, y transmitiendo mensajes que ponen el acento en la necesidad de actuar en razón del bien común. Tal es el remedio contra cualquier profecía autocumplida.

Harari hace otra precisión muy pertinente: “Siempre que se hable de vigilancia, debemos recordar que la misma tecnología de vigilancia no sólo puede utilizarse por los gobiernos para vigilar a los individuos, sino también por los individuos para vigilar a los gobiernos (24). Esto a propósito de la enorme oportunidad que supone una herramienta como el Sistema Patria.

Recientemente, [Ketsy Medina sugería que el Sistema Patria podía ser aprovechado por la población para realizar denuncias relacionadas con la violencia de género](#). Razón no le falta. ¿Por qué no? De hecho, también puede servir como una eficaz herramienta para que la gente pueda denunciar el cobro ilegal en las estaciones de servicio, aportando información que le permita a las autoridades, en tiempo real, tener una idea bastante aproximada de posibles focos de conflicto social. En general, puede servir para que la gente evalúe el funcionamiento de los servicios públicos, para formular denuncias contra comerciantes inescrupulosos, para evaluar la gestión de autoridades locales, regionales e incluso nacionales.

Específicamente respecto de las aglomeraciones públicas en torno a las estaciones de servicio y el malestar popular asociado al cobro ilegal por parte de efectivos de la GNB, vale recordar, una vez más, lo planteado por Reicher, Drury y Stott: si la gente no cumple con las medidas de distanciamiento social, esto ocurre la mayoría de las veces por falta de oportunidades, no porque la gente sea irracional. En lugar de culpabilizar a la gente común y corriente, es decir, “en lugar de burlarse del público” (25), lo que debe hacerse es crear más oportunidades, en este caso en particular sancionando severamente a los efectivos corrompidos y garantizando la eficacia en la prestación del servicio, dándole prioridad a quien corresponda, y también, por cierto, informando a la población sobre la cantidad de combustible existente en el país. De nuevo: tenemos que ser capaces de confiar en la capacidad de la sociedad venezolana para manejar esta información. Asumir de antemano que la gente entrará en pánico es todo lo contrario de lo que hay que hacer.

Una cosa es pensar que hacemos lo único posible para enfrentar una situación de crisis, y otra muy distinta es permitirnos la posibilidad de pensar lo que hacemos para enfrentarla. Superar esta gran prueba, como sociedad, pasa por elegir la segunda opción.

## Referencias

- (1) Javier Salas. [Cómo conseguir que nos quedemos en casa en lugar de comprar más papel higiénico](#). El País, 13 de marzo de 2020.
- (2) Stephen Reicher y John Drury. [Don't personalise, collectivise!](#) The Psychologist. The British Psychological Society.
- (3) Stephen Reicher y John Drury. Don't personalise, collectivise!
- (4) Stephen Reicher y John Drury. Don't personalise, collectivise!
- (5) Stephen Reicher y John Drury. Don't personalise, collectivise!
- (6) Stephen Reicher y John Drury. Don't personalise, collectivise!
- (7) Stephen Reicher y John Drury. Don't personalise, collectivise!
- (8) Javier Salas. Cómo conseguir que nos quedemos en casa en lugar de comprar más papel higiénico.
- (9) Stephen Reicher, John Drury y Clifford Stott. [The truth about panic](#). The Psychologist. The British Psychological Society.
- (10) Stephen Reicher, John Drury y Clifford Stott. [The two psychologies and Coronavirus](#). The Psychologist. The British Psychological Society.
- (11) Stephen Reicher, John Drury y Clifford Stott. The two psychologies and Coronavirus.
- (12) Stephen Reicher, John Drury y Clifford Stott. The two psychologies and Coronavirus.
- (13) Stephen Reicher, John Drury y Clifford Stott. The two psychologies and Coronavirus.
- (14) Stephen Reicher y John Drury. Don't personalise, collectivise!
- (15) Reinaldo Iturriza López. [Venezuela y el “capitalismo del desastre”](#). 2 de febrero de 2019.
- (16) Reinaldo Iturriza López. [Chavismo, amor propio y goce popular](#). 15 de mayo de 2015.
- (17) Reinaldo Iturriza López. [La migración en Venezuela: un pasaje de ida y vuelta](#). 14 de septiembre de 2016.

- (18) Reinaldo Iturriza López. Venezuela y el “capitalismo del desastre”.
- (19) Reinaldo Iturriza López. [Cuarentena \(VIII\): Neoliberalismo y clases populares: la mutación en marcha](#). 4 de febrero de 2020.
- (20) [Coronavirus causaría «holocausto de la salud», según la Federación Médica Venezolana](#). Tal Cual, 28 de enero de 2020.
- (21) Stephen Reicher, John Drury y Clifford Stott. The two psychologies and Coronavirus.
- (22) Yuval Noah Harari. [El mundo después del coronavirus](#). La Vanguardia, 5 de abril de 2020.
- (23) Yuval Noah Harari. El mundo después del coronavirus.
- (24) Yuval Noah Harari. El mundo después del coronavirus.
- (25) Stephen Reicher, John Drury y Clifford Stott. The two psychologies and Coronavirus.