

ESPERANZA/DESESPERANZA

Una etnografía de las “colas”

Nelson Morales (*)

(*) Profesor Investigador del Centro de Investigaciones en Ciencias Humanas, HUMANIC, Universidad de Los Andes, Mérida, Venezuela. Sociólogo, Doctorando en Ciencias Humanas.

Resumen

Este artículo compendia los argumentos contenidos en una sección de un trabajo más extenso en preparación. Decidimos publicar este adelanto por cuanto los hechos que se describen son parte de la historia presente de Venezuela y constituyen un episodio documental sobre un fenómeno inusitado que cambia repentinamente cada día: las colas de espera. Las colas son un microcosmos donde se expresan las esperanzas y desesperanzas del venezolano.

Nuestro principal alegato es que las largas y pesadas colas que se forman en nuestro país son un "termómetro" de la crisis que se vive actualmente en todos los órdenes de la vida nacional, ellas registran las esperanzas y las desesperanzas de la ciudadanía en su lucha por sobrevivir.

Para explicar este fenómeno decidimos irnos a la calle a recopilar los testimonios de quienes se hallan en las colas, lo que nos obligó a implicarnos en ellas. Aquí mostramos una selección de dichos testimonios y, para su interpretación, los contrastamos con diversas propuestas teóricas y las declaraciones de expertos sobre la materia.

Palabras claves: colas, crisis, esperanza, desesperanza

Summary

This article summarizes the arguments contained in a section of a more extensive work in preparation. We decided to publish this advance because the facts described are part of the present history of Venezuela and constitute a documentary episode about an unusual phenomenon that changes suddenly every day: waiting lines. The queues are a microcosm where the hopes and despairs of the Venezuelan are expressed. Our main argument is that the long and heavy queues that form in our country are a "thermometer" of the crisis that is currently experienced in all areas of national life, they record the hopes and despair of citizens in their struggle For surviving. To explain this phenomenon we decided to go to the street to collect the testimonies of those who are in the queues, which forced us to get involved in them. Here we show a selection of these testimonies and, for their interpretation, we contrast them with various theoretical proposals and the statements of experts on the subject.

Keywords: queues, crisis, hope, despair

La esperanza es lo último que se pierde, la desesperanza aletarga la existencia

Buena parte de nuestra vida gira en torno de la esperanza. La esperanza es una de las más simples y esenciales actitudes del ser humano, es considerada una virtud teologal. La esperanza se viste de futuro. Aunque el mañana nos aproxima a la muerte, la esperanza (de plenitud y de vida) es lo último que se pierde. La esperanza es un “aún no”, una tensión hacia ella, es la conciencia del perseverar, aunque no se alcance necesariamente el objeto anhelado. Piepper afirma que la esperanza fundamental, la verdadera esperanza sólo surge en el momento en que las esperanzas se desvanecen. La auténtica esperanza no busca poseer, sino ser, está en el trayecto de la autorrealización personal. Primordialmente, la esperanza es esperanza de “salvación”, y la salvación no tiene sentido si no es liberación de la muerte.

En nuestro trabajo quisimos cotejar la esperanza y la desesperanza que prevalece entre quienes hacen cola. Aunque nos encontramos con más personas pesimistas que optimistas, como se verá luego, un análisis más a fondo de los testimonios nos llevaron a pensar que detrás de muchas expresiones aparentemente negativas, en el venezolano subsiste cierto realismo alentador.

Anticipándonos a la demostración de los relatos, de la colección de éstos transcribimos un par de diálogos que nos parecieron edificantes por su claridad y pertinencia:

(Señora A)

-¿Por qué a pesar de lo deprimente de la situación a usted se le ve tan optimista?

- Porque tengo esperanza

- ¿Qué le da esperanza?

- Pensar en positivo, no me gusta traer a mi mente lo peor, siempre busco el lado bueno de las cosas, yo no me doy derecho a la desesperanza, a mí lo que me da más esperanza son los niños.

(Señora B)

- ¿Qué cree que nos espera, tiene confianza en el futuro?

- Claro que sí, todo se puede perder en esta vida, menos la fe

- ¿Qué la hace sentirse segura?

- Soy una persona paciente, y si, de vez en cuando sucede algo que me ponga en tensión, respiro profundo y pienso en mi diosito, y eso me fortalece.

La desesperanza, por el contrario, es una forma de negar el mundo, de silenciarlo, de huir de él. No es difícil desesperanzarse en tiempos difíciles, lo admirable es mantener la esperanza. La desesperanza rehúsa el diálogo, cae en un vacío estéril. El clima de desesperanza significa un freno, algo que no se puede superar. En la desesperanza difícilmente se busca la liberación. La desesperanza adormece el espíritu creador, impide la lucha. El desesperanzado es pesimista, es temeroso, no se atreve a correr riesgos, se paraliza, se le trunca la voluntad de actuar. La depresión es un sentimiento último de desesperanza. Es la manifestación pasiva de la agresividad no expresada. Indiquemos algunos ejemplos:

"La peor parte de la vida es esperar. La mejor parte de la vida es tener un buen motivo por el que vale la pena esperar. La esperanza es buena, pero lo que la echa a perder es la espera por nada"

"La desesperanza es una agonía muy dolorosa, se me ha secado hasta el alma"

"Ya no sé ni lo que siento, si rabia, tristeza o desilusión, mi vida se ha vaciado y no la puedo llenar con nada"

"Todo me es indiferente, mi indiferencia es por haber sufrido mucho, ya no espero nada, para mí es inútil esperar"

Cuando abordamos a quienes hacen colas procuramos ilustrar sus rutinas, sus actividades y los sentimientos que los abrigan mientras se encuentran en ese espacio significativo. Una previsiva madre nos relataba su diario peregrinaje:

"Cuando no madrugo porque ese día no me toca hacer cola, igual me levanto a las cinco de la mañana, hago las arepas del desayuno para mis hijos y mi marido, al mismo tiempo les preparo el almuerzo para que se lo lleven en el morral, les chillo para que se alisten rápido y salimos corriendo para que no nos deje el autobús, los dejo en la escuela y salgo corriendo a coger otro autobús para ir al trabajo, en el camino me peino y me pinto, por la tarde regreso a recogerlos, pero siempre hay un pero, eso nunca falta, cuando no es que la niña no trae el sweater y debo ir al salón a preguntar, o que el niño me dice que tiene ganas de hacer pupú o se pone a llorar ya de noche, llueve, no hay luz y se acabaron las velas, y para colmo, no puedo cocinar la cena porque también se terminó el gas, no que va, esto no es vida".

Acotaciones teóricas y otras expresiones testimoniales

Como señalamos, fijamos nuestra atención en la percepción que tiene el consumidor que permanece en una cola, en cómo procede de ordinario, en su papel como protagonista de una representación obligada. Sobre todo pusimos cuidado cuando la situación le es adversa y desalentadora. Para valorar los aspectos conductuales nos servimos de conceptos extraídos de diversos marcos de referencia: la teoría interpretativa de Erving Goffman (1959), la noción de "no lugares" formulada por Marc Augé (1993) y otros enunciados teóricos que informan sobre la desesperanza o indefensión aprendida, la

teoría de las necesidades de Maslow, la Psicoesclerosis cultural, la servidumbre voluntaria, la esclavitud satisfecha, el entubamiento o pensamiento tipo túnel, el síndrome de Estocolmo, el efecto espejo, el efecto halo, el experimento de Ruptura de Garfinkel y el síndrome de burnout o de la cabeza quemada.

Para trascender el nivel casuístico o anecdótico, y explicar el desenvolvimiento de la cola y su impacto sobre quienes la integran, procuramos basarnos en las mencionadas acotaciones conceptuales, las cuales se alternan a lo largo de la exposición según se van modificando los contextos y sobreviniendo las eventualidades. El trabajo testimonial nos planteó incógnitas acerca de cómo las personas rememoran determinados hechos. No obstante, la situación de entrevista, mediada por el contexto temporal y espacial, en ocasiones intimidó un poco a los entrevistados, por lo que obviamos exponer sus rasgos y atributos identificatorios. No es lo mismo exteriorizar un pensamiento o recordar “viviendo” una situación tensa en una cola, que hacerlo en una oficina o en el hogar. Es un proceso que se dificulta por el mismo hecho de que el testimonio es dado en un sitio público. En síntesis, nuestro propósito consistió básicamente en simplificar y registrar la coyuntura histórica actual del país valiéndonos de los relatos en los que se destaca la relación que mantienen los entrevistados con quienes se encuentran en su entorno.

Si tuviéramos la exigencia de convenir cuál fue el sentimiento o la emoción conectó a la mayoría de los entrevistados ésta fue la añoranza:

“No recuerdo haber hecho nunca colas para adquirir un pote de leche o caerse a trompadas para comprar papel sanitario”

“Toda mi vida compré lo que me daba la gana, en la cantidad que me daba la gana y cuando me daba la gana”

“Salíamos a caminar por las calles sin preocupación”

“Acostumbrábamos charlar y compartir con amigos, teníamos un gran sentido del humor, éramos hospitalarios, compasivos”

“Íbamos de paseo, a la playa, a comer fuera, nos reuníamos sanamente en familia, hacíamos sancochos”

“No soñábamos con irnos del país, antes los niños jugaban alegremente, hoy lo que juegan es a irse del país”

“Extraño como era mi Venezuela, extraño esa Venezuela en que no se hacía cola por todo, sueño porque volvamos a ser normales, no quiero vivir al revés, no quiero mirar atrás, esto no es más que decadencia, ya se me olvidó lo que es vivir normalmente”

Contactamos a las personas reunidas en un anclaje territorial, dispuestas unas al lado de las otras, lo cual impedía la confidencialidad y traía consigo algunas complejidades sobre cómo las vivencias de cada uno eran tomadas en cuenta por los demás y

transmitidas en ese encuentro. Nos indujo el deseo de explicar las diferentes posturas y actitudes, desde las que se exteriorizan mediante respuestas violentas hasta las que se sumergen en el aturdimiento o letargo. A este respecto son muchas las facetas que nos interesaron y que, lamentablemente, no pudimos abordar en un trabajo como este, así, por ejemplo, nos atrajo saber más sobre el auto reconocimiento o la identidad de quien depende de una cola, el modo como se ha ido formado el imaginario colectivo en torno de ella, el proceso de enajenación social del individuo en cuestión, la forma como establece su dominio temporal y territorial, su eticidad y las sutilezas reservadas a sus actuaciones domésticas.

Exploramos cómo la incertidumbre presente en las colas importuna y provoca conjeturas que desestabilizan a quien está en esa situación. En las colas es común escuchar afirmaciones como *“eso es lo que dicen”, “por ahí andan diciendo que hoy lo que venderán será puro papel”*. Lo ocurrente de estas expresiones es que convierten un supuesto en un pronunciamiento categórico. Tampoco falta la desconfianza y las descalificaciones a los políticos.

“Nos prometen un futuro maravilloso, será para que olvidemos el presente”

“No sospechábamos de la gente, pero ya no creemos en la buena voluntad o en las buenas intenciones de nadie”

“Yo no como de consignas ni de propaganda”

“Para el gobierno ya no es importante que la gente se muera de hambre”

“Considero que los políticos nos desprecian, nos han puesto contra la pared para que nos las arreglemos como podamos”

“Los políticos, los políticos, llegan cuando les conviene, ellos nos han apagado las ganas, nos ignoran, se vuelven cada día más gordos, obesos y cínicos ante esta realidad”

Quien avista una cola se acerca, acaso para preguntar *¿qué están vendiendo?* Otras veces ni pregunta sino solo le basta con observar a la gente y oír sus cuchicheos para deducirlo. Siempre que se pernocta en una cola se configura una estructura en el lenguaje a partir de los diálogos que se establecen en ella. No es raro que la reiterada duración de estos encuentros verbales origine nuevos términos, en una especie de jerga callejera. Por ejemplo, a los cambures se les llama *“quita ruidos”* (porque apagan la estridencia estomacal producida por el hambre) y a los que se los comen les dicen *“macacos”*.

Las interrogantes que se proyectan en el lugar son referentes expeditos no solo para estar al tanto de lo que pasa, sino para tener un motivo que de inicio a una conversación: *¿Qué hay? ¿Qué venderán? ¿Tienes mucho tiempo aquí? ¿Es por el número de cedula? ¿Utilizan capta huella?* En la representación social de la cola se van

apuntalando nuevos conceptos operativos, como el “bachaqueo” (comercialización engañosa de productos subsidiados). El argot lo crea el valor, el contexto y la circunstancia social. El lenguaje actúa como un código en un pacto comunicativo comprensible para quienes se relacionan en ese medio comunitario. Así, por ejemplo, si a alguien le preguntan “¿ya marcaste?” éste entiende perfectamente que le están consultando si ya apartó su turno en la cola.

La aparición desbordada de las colas en Venezuela se ha convertido en un espacio significativo para la socialización y la deliberación, pues en ella se escucha de todo. Sirve como receptáculo de múltiples conversaciones que van desde la repetición y tergiversación de hechos noticiosos, pasando por el chismorreo o las especulaciones de carácter político, hasta confidencias privadas, cuando no como un vertedero catártico para algunos.

Un vendedor que nos topamos en las afueras de un supermercado nos personificaba su sentir diciéndonos: *“Estoy descalabrado, andrajoso, gastado de tanto andar de arriba p`abajo y esta vaina que no para, por más que me estrujo la cabeza no hallo explicación a lo que nos está ocurriendo, vamos de mal en peor”*.

Una señora muy decaída de tanto trasnocharse en las colas nos manifestaba con mucho pesar: *“Vivimos una eterna lucha por sobrevivir y yo no sé si podré soportarlo mucho tiempo”*. A su lado, otra señora de edad avanzada manifestaba: *“mi tiempo ha llegado, estoy como muerta en vida, por qué nos alargan tanto este sufrimiento, creo que la muerte sería una solución”*

Una joven universitaria sintetiza dolorosamente su actitud fatalista: *“Esto estaba predestinado, es el castigo de Dios por el despilfarro en que vivíamos, nos tenía que suceder por tanto facilismo, por la comodidad a la que estábamos acostumbrados, y por desentendernos ante las arbitrariedades y las injusticias”*. Y el amigo que la acompaña la complementa: *“Este terrible desastre nos afecta a casi todos y lo triste es que quienes se han dado cuenta de esta locura están huyendo hacia otros países”*.

Con cierto envanecimiento nos relataba un joven estudiante: *“nunca pensé que la situación pudiera ir tan mal, es que uno lo ve por todas partes, una trampa tras otra, pura corrupción y arbitrariedad”*. A su lado otro joven lo apoyaba realizando movimientos afirmativos con la cabeza y asegurando que a quienes había que erradicar era a los jefes: *“la corrupción hay que barrerla de arriba hacia abajo, como se barren las escaleras”*.

La “familiaridad” urbana ocupa un espacio importante, quizás porque existe un malestar justificado que se comparte lúdica y teatralmente en la cola y que puede

coadyuvar y sensibilizar al participante para sobrellevar sus vicisitudes. El tuteo aparece casi de inmediato en las conversaciones. Los que parecen indiferentes o menos interesados en esta convivialidad sencillamente se procuran un retiro en la dimensión mental o virtual mediante auriculares o teléfonos inteligentes.

“¡Hay papito!, tienes que acostumbrarte porque ahorita es lo que haya, y como no hay nada”

“Imagínate cómo hago yo con mis muchachos adolescentes que comen tanto, yo trabajo, y mi marido siempre está ocupado, a él no le gusta hacer colas, entonces soy yo la que tengo que remediar”

“Las colas se me han convertido en un trabajo, prácticamente cumplo horario, mas bien, cumplo mas horario que si estuviera trabajando de verdad”

“Antes uno iba con la plata en la cartera y se llevaba su buen mercado, ahora la plata se lleva en una bolsa y el mercado se lo lleva uno en el bolsillo, porque ni bolsa le dan a una ahora, la plata ya no vale nada”

En la reflexión política cotidiana se puede encontrar un malestar compartido aunado a un ejercicio permanente de augurios y vaticinios. Esto es lo que Goffman (1975, p. 195) llama “identidad social”, una categoría que designa al grupo u organizaciones a las que pertenece o se siente pertenecer el individuo doliente. En la cola se puede escuchar un reclamo permanente a las autoridades gubernamentales, un rechazo a quienes ejercen el comercio ilegal de extracción (bachaqueros, acaparadores, revendedores o especuladores) así como un auto reclamo repetido: *“por culpa nuestra es que estamos así”*. Indudablemente existe un sentimiento compartido que lleva al individuo a ser partícipe de esta situación y a verse implicado en una identidad social característica. En este ambiente identitario se escuchan reiteradas críticas y también una que otra predicción: *“si seguimos así, luego no se podrá comprar nada, vamos camino a la destrucción, la cosa se va a poner peor”*.

En ese entorno de malestar recíproco aflora la casuística proverbial: *“esto se lo llevó quien lo trajo”*, que, en algunos casos confiere a la consternación una inclemente interpretación de carácter religioso: *“esto es bíblico, ya estaba escrito y debía pasar”*. La cola avanza al vaivén de estas cavilaciones y alegatos. Tales creencias versan sobre un arbitrio de la conciencia colectiva para reivindicar un mismo fin.

“Este tormento que padecemos en estas colas ¿no será un castigo por pecados cometidos, por culpas secretas y ocultas perversidades? Esto está escrito en los libros sagrados”

“La gente pensará que soy maniática, pero yo no me canso de orar y orar y pedir en mis oraciones para que Dios se apiade de nosotros”

Procuramos entender el problema en un perímetro más amplio, al pasar de una muestra de casos particulares, a una clase de hechos generales. Prestamos atención a lo

que se dice y a lo que no se dice (que a veces expresa más que lo que realmente se dice) aunque este último discernimiento resulta dificultoso darlo a conocer. El silencio, la ausencia, tienen un significado íntimamente personal y, en un ambiente público como el que nos sirvió de escenario, no siempre fue posible percibir tal ángulo subjetivo.

Un obrero con el que entablamos una relación expansiva se nos acercó un día y con un gesto cómplice de socarronería nos mostró una pelota que se había colocado dentro del pantalón con la intención de hacerle creer a los custodios de la cola que sufría de una hernia umbilical. Nos confió: *“Así me dejan pasar con los discapacitados, no ves que algo tengo que llevar a la casa”*

Procuramos captar algunos trances o sinsabores sugeridos por los entrevistados. La mayoría de las personas improvisaban historias personales, como queriendo atestiguar algo interesante que les hubiese pasado, insistían en que fue a ellos a quienes les había sucedido o a algún pariente cercano. Tal vez esa necesidad de comunicar abiertamente lo vivido podría verse como una forma de borrar de la mente asuntos molestos o recuerdos que no se quería que se repitieran. Nos llamó la atención que algunos se explayaran tanto sobre su vida personal y no sintieran recelo en revelar ciertas desventuras.

“Un día conocí aquí a una señora que parecía muy recatada, ella me dijo que era asidua de la cola, yo me di cuenta que ella se interesaba mucho en mí porque me hacía preguntas, que si era casado, que dónde vivía, que dónde trabajaba y así, yo le seguía la cuerda, usted sabe, uno es hombre, pues al rato ella sacó una tarjetica de su cartera y me la dio, me dijo que ella era operadora de una línea erótica y que la llamara, que no me iba a cobrar nada, pues si, al otro día la llamé y nos pusimos de acuerdo”. (El hombre con un guiño y varios movimientos de su cuerpo nos hizo ver lo que había pasado entre ellos)

Los relatos normalmente vienen acompañados de críticas sobre las complicaciones que ocasiona la falta de medidas acertadas para enfrentar el problema de las colas. Aunque es claro que sienten intensamente la experiencia, en general no le encuentran sentido a lo que está pasando y, por tanto, les cuesta responder por las posibles causas que ocasionan el problema. Presumimos que se encuentran atrapados en su presente inmediato, incapaces de valorar otra cosa que no sea la pura y dura realidad que viven, de ahí la acusación que algunos críticos hacen acerca de la falta de reacción o de organización del colectivo para protestar.

“Uno llega ve la cola y duda ¿tendré chance? ¿Hago la cola o no la hago? pero qué le vamos a hacer, no hay elección, entonces va uno hasta el final y pregunta ¿quién es el último? ¿Con qué se sienta la cucaracha?”

“Hemos gastado hasta el modo de caminar yendo de un lugar a otro para ver qué hay, a veces compras un producto en un lado y luego tienes que correr para otra parte a buscar otro y así se te va el día”

“En esta cola uno camina, se cansa, vela, bebe, habla, mira, se arrecha, pero no vive, uno sólo respira y come porque tiene boca, pulmón y estómago”

“No podemos hacer mas nada sino malcomer lo mismo todos los días, cambursito verde con guarapo”

“De qué más vamos a hablar sino de la comida, de los precios, de lo que no se consigue, de cómo hacer con lo poquito que una encuentra, de eso es lo hablamos todos, de más nada”

Escuchamos fustigaciones, expresiones grotescas como *“por qué carajo le viene a suceder esto a uno, y ahora, mierda!, nunca en mi puta vida había visto algo así”*. Si tomamos esta lamentación como un síntoma derrotista, podría creerse que el interpelado piensa que nada se puede hacer, salvo esperar. Sin embargo, la expresión encubre un enérgico reproche.

Por supuesto, si se consideran los hechos desventajosos percibidos en el presente, éste aparece como desvalorizado, o en todo caso, queda reducido sencillamente a un pliegue desde el cual se contempla un pasado concebido como mejor: *“éramos felices y no lo sabíamos”*.

Durante las entrevistas conversamos con ciudadanos que se auto catalogaron como chavistas o que alardeaban de apoyar al gobierno, pero en cuanto apagábamos el grabador se desahogaban profiriendo una retahíla de insultos en contra del presidente. Esto sucede porque son personas que guardan cierto agradecimiento por los beneficios que han recibido y que les inhibe criticar al gobierno abiertamente. Asimismo, nos encontramos con gente que siente miedo de perder la casa, la pensión, la bolsa de comida que le llega eventualmente a través de los CLAP, o el bono que ocasional y condicionadamente le depositan en un “monedero” a través del carnet de la patria. Otros porque están recibiendo alguna prebenda de algún organismo oficial o están “enchufados” en el gobierno, como se dice popularmente.

“Como que estás haciendo la dieta de Maduro, estas hecha un hueso” (alusión sarcástica a la desacertada política del Presidente de la República en materia de alimentación)

“Yo soy chavista, pero no madurista, si Chávez no hubiera muerto yo no creo que estaríamos como estamos”

“Pensaran que soy malagradecida, pero qué hago yo con que el gobierno venga cuando le da la gana, a darme una bolsa, que por cierto no es regalada y que no alcanza, mejor sería que surgiera los supermercados con comida barata”

En la cola el ciudadano pareciera sentir la necesidad de aferrarse, a todo trance, a un poder factico y temporal, el cual legitima a través de la territorialidad del espacio tolerado o autorizado. Este espacio temporal, es un espacio en torno al individuo del cual este se apropia en cualquier punto de la cola. Al estar ocupando un lugar, el ciudadano común lo demarca y hace de ese lugar su enclave cargándolo de sentido y de valor. Sabe que el espacio le permitirá acceder al objeto que quiere alcanzar. Este poder temporal adquiere más fuerza a medida que el ciudadano se aproxima al objeto que representa su recompensa final. El poder temporal supone una territorialidad que, según las modalidades del movimiento, puede expandirse arbitrariamente. Sucede que durante el proceso se dan circunstancias que originan colisiones. La infracción ocurre cuando un individuo se entromete en el cupo o reserva que reivindica para sí otro individuo (Goffman, 1971). Se asume que, cuando se agrega otro al espacio temporal, el poder que se ejerce está por encima de quien está delante y detrás de él, se presenta entonces una adecuación de lo normado transitoriamente. El meter a alguien en la cola supone desplazar y anular tácitamente el derecho de otro, aunque no exista un marco normado para ese hecho social. Se manifiesta una arbitrariedad y una exaltación o abuso del poder subjetivo.

“¡ La cola! ¡La cola! ¡Un coleado! ¡Sáquenlo!”

“Señora usted no va ahí, vaya a hacer su cola allá atrás, qué se cree (...). Esa vieja gordinflona me dijo que yo era una muerta de hambre porque no quise que se me metiera, ¡habrase visto semejante grosería!”

“Disculpe, yo iba aquí, lo que pasa es que tuve que ir al baño un momentico, pregúntele al señor, verdad señor, verdad que yo había llegado aquí antes”

“Resulta que hice mi cola como Dios manda, me tocaba por mi numero de cédula, le cuento que madrugué, estaba como de 30 en la cola, y unos puestos más adelante de mi, ya para cuando iban a abrir, llega una señora y dice ‘aquí van 10 camaradas’, entonces la señora que estaba ahí le respondió que no, que no le iba a meter a mas nadie porque ella estaba allí desde la noche, ajá, entonces la mujer saco un puñal y le dijo ‘ahora te meto 20 y si no te gusta te coso’. Todas nos quitamos, queremos vivir”

Por supuesto, al tiempo colectivo e individual se le otorga un valor cada vez más significativo a medida que llegan más personas a la cola. Este evento insta a cuantificar y cualificar: *“duraré más de una hora”, “tendré que avisar que me tardo”, “me tocará madrugar”, “no creo que me alcance el tiempo”*. Estas son expresiones que se escuchan corrientemente en las colas.

El venezolano ahora sabe que al toparse con una cola necesita invertir en promedio de dos a cuatro horas como mínimo para comprar un producto de primera necesidad. Estas horas “muertas” suponen un cambio significativo en su estilo de vida. Significa levantarse más temprano, tomar los medios de transporte con antelación,

acostarse más tarde. La carga emocional, agregada al cansancio corporal previo a la cola, produce inequívocamente ansiedad y stress, hecho que se refleja en cambios en la administración del tiempo personal, cambios en los hábitos alimenticios y cambios corporales.

“En estas colas he perdido hasta la noción del tiempo, de lo que es temprano y de lo que es tarde”

“Lo que más me amarga es que esta parálisis viene a pasar ahora cuando estoy en mi etapa más productiva”

“No sé, ahora nos las pasamos con un hambre que no se nos quita con nada, aunque de risa, cuando comemos de broma nos comemos el plato”

“Cuando estoy solo, trago grueso y me aguanto las ganas de comer, hago como el perro, me voy a dormir para olvidar el hambre”

Por cultura e idiosincrasia, la mayoría de los venezolanos reaccionan a las largas colas para comprar productos de primera necesidad. Es un hecho traumático e indignante, y es por lo que se resisten a admitirlo y a dejarlo pasar sin consecuencias. Sin embargo, existe una minoría con posibilidades económicas a la que no le afecta la situación debido a que tienen otras opciones para satisfacer sus demandas. Este sector permanece en su posición social y sustenta un segmento económico dispendioso.

“Soy muy mal pobre, yo no soporto mas andar en una cola, no señor, esa vaina me estresa, me sube la tensión, prefiero pagar lo que tenga que pagar”

“En mi trabajo me veo obligado a bajar la cabeza ante el dueño, me da vergüenza decirlo, pero él es quien me da de comer”

Pero lo incuestionable es que para la generalidad los cambios sobrevenidos han afectado sensiblemente la existencia convencional y la sociabilidad, principalmente lo relativo al menú alimenticio, la dieta familiar y la forma de preparación de los alimentos. Como no se consigue la cantidad de productos, inclusive los más esenciales, se ha producido una modificación substancial de los hábitos alimenticios, así, por ejemplo, la tradicional arepa ha sido sustituida por el casabe o el cambur verde, el azúcar por la panela, el aceite y la mantequilla por la manteca, etc.

“Hacemos arepa de auyama con yuca y nos las comemos con encurtido picante que hacemos nosotras mismas”

“Los domingos vamos casa de una tía a cocinar con leña, hacemos una olla de sopa para toda la familia, cada quien pone algo, unas patas de pollo, papas, chayota, ají, cilantro, y nos vale para toda la semana”

En la cola se vende comida, bebidas calientes o frías y utensilios para hacer ameno el discurrir en ella. Hay quienes se abstienen de adquirirlos por economizar y prefieren acarrear su sustento, mientras otros justifican la venta y reconocen que los

vendedores cumplen una labor provechosa, además de que ganan algo para llevar a sus casas.

“Reconozco que yo era de los que decía que hacer cola era horrible. Yo era muy impaciente, ahora no tanto, es diferente, porque he cambiado y eso se lo debo a las colas, y no porque me haya acostumbrado, lo que pasa es que ahora gasto mi tiempo y saco provecho, pues revendo lo que compro y no me puedo quejar”

Independientemente de las transacciones informales que allí se realizan, se crea un submundo económico. La necesidad aviva la imaginación y hacen su aparición vendedores ambulantes y emprendedores de todo tipo con una creatividad sorprendente para mostrar su mercancía: “árboles” de melcocha, cavitas de helados de frutas, aparadores con donas y obleas, pasatiempos, etc.

Quien se aprovecha de la necesidad de quien está en la cola proporciona una solución desde el submundo económico a través de la reventa o la economía informal. En los alrededores se ubican camiones con verduras y frutas, se instalan recuperadores y reparadores de artículos que estaban en desuso y que son revalorizados, se exhibe mercadería de segunda mano en las ventas de garaje y los bazares. Todo esto está ocurriendo en el ámbito de las colas en Venezuela, originando rápidamente grandes cambios en el día a día del ciudadano venezolano.

Teorías, efectos y síndromes que amplían la comprensión del fenómeno más allá de las colas

Indefensión - desesperanza aprendida

La indefensión o desesperanza aprendida consiste en una sensación subjetiva que se interpreta como una inercia intelectual según la cual el individuo aprende a comportarse pasivamente, a creer que no puede hacer nada a pesar de que existen oportunidades reales de cambiar una situación adversa. 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”*. Esta indisposición tiende a generar en la población letargo y anula sus reacciones. Algunos admiten que es porque tienen miedo, otros porque se sienten desamparados y prefieren dejarlo todo en las manos de Dios. *“Nos han dejado abandonados a nuestra suerte”*. La minusvalía los lleva a sentirse menesterosos y quienes abrigan algún consuelo apenas claman por ayuda y protección. En la práctica se quedan esperando que sean otros los que decidan 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 decidan 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, trabamos 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. Cuando le preguntamos por qué obedecía a ese requerimiento nos respondió que si no lo hacía la sacaban de la lista de 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)

Teoría del “entubamiento” (antena, ancho de banda y visión tipo túnel)

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 de 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. 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 de la oposición que genera una visión dicotómica y excluyente: nosotros-ellos. Se da un quiebre del sentido común y surgen posiciones rígidas e intolerantes que suplantán la discusión, el diálogo o debate de posiciones plurales. La visión tipo túnel 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”*. Quien no tiene sus necesidades básicas satisfechas difícilmente pueden plantearse una reflexión sobre el sentido de su vida. Se trata de una visión como la de los caballos que usan “gríngolas” para obligar la mirada en una sola dirección.

Teoría de Maslow o jerarquía de las necesidades humanas

Para Maslow el hombre necesita asegurar sus necesidades básicas (fisiológicas) para estar en consonancia consigo mismo y con los otros. 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 básica 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 cuestión es congruente con nuestro análisis pues 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.

Psicoesclerosis cultural

Es una actitud rígida ante las cosas, ante la vida. 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 según muchos psicólogos 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 () 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 yo lo digo", "a mí nadie me va a sacar de mi idea"*.

Síndrome de la esclavitud satisfecha(Bertrand Regader)

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 algunas personas, a pesar de vivir una vida objetivamente miserable, parecen estar no solamente resignadas, sino agradecidas con su existencia. Lo peor de la vida del esclavo es 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 es propia del neurótico adaptado (Regader,), 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. Carecen de determinación para querer revertir su vida, las cadenas no le sujetan el cuerpo, sino la mente.

La servidumbre voluntaria

La servidumbre voluntaria describe un fenómeno colectivo que consiste en la pasividad y el consentimiento tácito ante el dominio de la autoridad (La Boétie). 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 desarrollada por el gobierno a través de la iteración de la propaganda como arma de coerción, pues con base en ella logra perpetuar su acción monopolista y “revolucionaria”. Aquellos, con su obediencia ciega, en realidad están a merced de quien les esquilma económicamente y le 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, lo que busca es hacer participar a los dominados en su propia dominación. Este modelaje lo pudimos evidenciar no solamente en las fuerzas del orden público, cuando abusaban en sus maniobras de control, sino también en personal civil integrante de los denominados consejos comunales, los cuales empleaban procedimientos bruscos para organizar a la gente en las colas.

Síndrome de Estocolmo

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 bruta 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 agraviante 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 es que no los han dejado gobernar”, “al menos no nos tratan como perros”.*

Efecto espejo/efecto halo

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 (Henrich, 2003, pág.1) 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, durante muchos años atrás, ha generado más salud, mejor desarrollo económico, entre otras cosas. Esta peculiaridad fue denominada como “Efecto espejo” por Pease (Pease, 2006, pág. 204), impresión que hace que los demás se sientan cómodos. De ahí que se puede concluir que la sincronía que se presenta en una multitud fomenta la sensación de seguridad en las personas. El efecto halo alude al reforzamiento de la permeabilidad de un evento. Cuanto más larga es la cola y la espera, mayor es la expectativa y más ambicioso se vuelve el propósito de la búsqueda. De ahí que, el usuario sienta una gran satisfacción cuando logra obtener el servicio o el producto (costo psíquico/beneficio emocional). Se supone que si una gran cantidad de personas están haciendo lo mismo, deben saber algo que los demás ignoran (Cialdini, 2001) y esa información les confiere cierto poder. Esta presencia, a su vez, atrae a una mayor proporción de pasantes, los cuales, al asimilarse a la cola adoptan el comportamiento de los que ya están ahí (Milgram, 1989; Knowles 1976). Este hecho se da frecuentemente en las calles de la ciudad, ya que cuando la gente ve que se está empezando a formar una cola en la puerta de algún establecimiento inmediatamente surge una cantidad de

personas de todas partes, se bajan de los buses, se convocan por celular, etc., hasta que se crea el arremolinamiento.

Anomia / desviación social

Como en una cola las personas están sometidas a presiones, no debe extrañar la existencia de personas con conductas divergentes, no porque tengan tendencias delictivas, sino porque reaccionan de manera normal a la situación anormal en que se encuentran. Se trata de reacciones normales de personas normales ante situaciones anormales. *“¿Acaso yo soy un bicho raro que veo que todo en este país está mal?”*. Estas actuaciones anómalas se refuerzan debido a la existencia de una impunidad generalizada. El presidente de la sociedad venezolana de psiquiatría (Rodríguez, 2016) declaró en una entrevista que Venezuela podría ser reconocida como una sociedad enferma, cuya principal patología es la anomia (como la definió Durkheim), es decir, la ausencia de valores que rijan la conducta humana y la doten con algún sentido axiológico. Prevalece el cinismo político, la vaciedad cultural y la desesperanza. La desconfianza se generaliza, y sin confianza, el contrato social se disuelve y los individuos quedan a la defensiva luchando por sobrevivir. Cunde la desesperanza ante las políticas que pretenden reducir el nivel de aspiraciones e inhibir la protesta por mejores condiciones de vida.

Experimento de Ruptura de Garfinkel

Harold Garfinkel (2002) afirmó que el objetivo del experimento fue “hacer visibles las escenas triviales”. Para hacer eso, comenzó con escenas familiares, de la vida diaria, y luego “conflictivas”. El “conflicto” llevó a que los participantes actuaran marcadamente “fuera de lo común”, haciendo esto notorio. Es decir, interrumpir los procedimientos normales de manera que pueda observarse y estudiarse como se constituye y reconstruye el mundo cotidiano, en búsqueda de su normalidad. Corresponde a operaciones ejecutadas con el fin de multiplicar las características insignificantes de los ambientes percibidos, para producir y mantener perplejidad, consternación, y confusión... y para producir interacción desordenada (Garfinkel 2002: 37-38). En efecto, en las colas no faltan las alarmas, los saboteos, los anuncios inesperados que provocan reacciones desordenadas, de consternación y de sobresalto. Un ejemplo de tal situación sucedió durante nuestra indagación. Eran las cinco de la mañana, hacíamos cola en un supermercado del centro de la ciudad desde primeras horas de la madrugada, de pronto aparecieron varios guardias nacionales y dijeron que ese día no había productos regulados para la venta. Apenas se difundió la noticia ocurrió una estampida, una muchedumbre se

precipitó hacia la parada de las busetas que llegaban a esa hora, otros corrieron desenfrenadamente en varias direcciones, todos se dirigían hacia otros supermercados ubicados en la zona.

Síndrome de Burnout o de la cabeza quemada

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 y económico y 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 los 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 ciudadanas.

Bibliografía

- Bosqued, Marisa (2008). Quemados, el síndrome del Burnout: qué es y cómo superarlo. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica, S. A. p. 208. ISBN 9788449321474
- Bradley, H.B. (1969). «Community-based treatment for young adult offenders». *Crime and Delinquency* 15 (3): 359–370.
- Carlin, Maicon; Garcés de los Fayos Ruiz, Enrique (2010). «El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo». *Anales de Psicología* 26 (1): 169–180. ISSN 0212-9728.
- Cialdini, R. B. (2001). *The science of persuasion*. *Scientific American*, 284, 76-81
- Durkheim, E. (1965) *El suicidio* trad. por Lucila Gibaja, Buenos Aires, ed. Schapire, 1965.

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

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>

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

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

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://psicologiaymente.com/social/sindrome-del-esclavo-satisfecho>

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