

EN PRIMERA LÍNEA JUAN DÍEZ NICOLÁS

Incertidumbre y miedo

El ser humano ha ganado en muchas cosas, pero ha perdido la capacidad de relacionarse con otros, la de desplazarse sin problemas y, sobre todo, la de confiar en sí mismo y concederse tiempo para pensar

26/01/2023 Actualizada 01:30

[Facebook](#)[Twitter](#)[Whatsapp](#)[Enviar por Email](#)

Hasta hace pocos años disfrutábamos de un modo de vida bastante ordenado. Nuestra vida era bastante predecible, excepto la lotería (aunque en este caso lo predecible era que no nos tocaría). Cuando iniciábamos los estudios sabíamos cuántos años teníamos que estudiar para lograr un determinado título. Los precios de los servicios básicos, como la luz, el gas, la gasolina, el agua, eran fijos, variaban cada varios años. Cuando teníamos que hacer una gestión, en un ambulatorio, en un banco, en una administración pública, íbamos directamente al lugar y nos poníamos en la cola. En algunos sitios se cogía número, pero en la mayoría de las colas preguntábamos quién era el último. Había contacto personal, y «sabíamos a qué atenernos» en cada situación.

En estos últimos años, todo está cambiando a gran velocidad, y no todas las personas tienen la misma capacidad para cambiar. Para cualquier gestión hay que pedir cita previa, por teléfono o por correo electrónico o entrando en una página de internet. Si es por teléfono hay que intentarlo docenas de veces hasta que alguien contesta, pero las más de las veces hablamos con un contestador automático, por lo que difícilmente llegamos a resolver lo que queríamos. Si se hace la consulta por correo electrónico o por alguna página web, o bien no nos contestan, o si es por la web hay que tener usuario y contraseña, y sobre todo aceptar «cookies» (o sea, dar todos nuestros datos privados para que otros negocien con los *big data*). Una vez más, mucha gente no sabe cómo obtener una contraseña, y luego se hace un lío con las que han puesto para las tarjetas de pago o para otras aplicaciones, de manera que aumentan los delitos «digitales» y la gente pierde su dinero. No se puede ya ir por las buenas a una ventanilla, aunque sea para una urgencia. Además, muchos funcionarios o empleados que estaban en una ventanilla están en teletrabajo, de manera que no pueden atender como antes, personalmente. El caso de los bancos es peor, pues cada vez hay menos sucursales, menos empleados, e incluso menos cajeros, sobre todo en la España vaciada. El resultado es un incremento de la burocracia y el papeleo, a costa del tiempo de los ciudadanos.

Y los precios cambian continuamente. Un ejecutivo de aerolínea me comentó que si uno mira lo que han pagado los viajeros de un vuelo, será raro que encuentre dos personas que hayan pagado lo mismo. La «tele» informa del precio de la electricidad, del gas, y del combustible, no diariamente, sino para cada hora del día. Antes el precio de cada uno de esos servicios se mantenía durante años. ¿Es que nos estafaban porque ponían precios muy altos, o es que las empresas o el Estado perdían dinero? Más recientemente nos informan de los precios de los huevos, del pan, de la leche, a diario. De manera que el pobre ciudadano se ha convertido en un agente de bolsa, que hasta hace muy poco eran los únicos que manejaban productos que cambiaban de precio cada segundo. Ahora todos estamos calculando cuando debemos poner la lavadora, cuando compramos leche en lugar de manzanas, etc. Somos agentes de bolsa «de pega».



Paula Andrade

Estoy seguro de que algunos lectores creerán que soy un dinosaurio opuesto a los cambios. Lamento desilusionarles. Como cualquier científico social hace décadas que leí el artículo clásico de French y otros sobre «Overcoming resistance to change» («Resistiendo la resistencia al cambio»), y por supuesto soy consciente de que el cambio no solo es normal, sino que se ha acelerado de forma exponencial debido a que el cambio tecnológico lo es, y el cambio tecnológico ha sido siempre el factor más importante para explicar el cambio social. Pero los cambios requieren un ritmo, un tempo (no es errata, tempo), y un tiempo (ahora sí) para que la gente pueda adaptarse.

En mi opinión, se han producido demasiados cambios al mismo tiempo desde el inicio de la pandemia de la covid. Desde entonces los informativos de TV (que sigue siendo el principal medio directo o indirecto de información para la inmensa mayoría de los ciudadanos) solo da noticias (y generalmente iguales, mal ordenadas y engañosas, aunque no sean falsas), sobre la incidencia de la pandemia, luego sobre el cambio climático, luego sobre la guerra de Ucrania y el peligro ruso, luego sobre el incremento de precio de todas las fuentes de energía, ahora sobre el

peligro chino, otra vez sobre la posible vuelta de la pandemia, sobre los precios, y así todos los días. Nadie parece preguntarse por qué la información es ahora igual en todos los medios, sin pluralismo informativo.

Cualquier experto en comportamientos humanos sabe que desde hace cuatro años todo lo que ocurre crea incertidumbre y miedo en los ciudadanos, porque la mayoría no pueden adaptarse a tantos cambios a esa velocidad. Todo provoca inseguridad en los ciudadanos, y la información en los medios siempre termina igual: «Y lo peor está por venir», sea sobre el clima, los precios, las catástrofes, etc. La información es alarmista, todo es movimiento, color y sonido ensordecedor, «a toda velocidad», en todo lo que nos rodea. El ser humano ha ganado en muchas cosas, pero ha perdido la capacidad de relacionarse con otros, la de desplazarse sin problemas y, sobre todo, la de confiar en sí mismo y concederse tiempo para pensar. Perdemos mucho tiempo en la nueva tecnología, no porque sea mala, pues es buena, sino porque se ha implementado muy rápido para todos los ciudadanos. La vida se ha convertido en «un video juego». No sé si la creación de incertidumbre es espontánea o inducida, pero sus resultados son evidentes. La gente siente inseguridad y miedo. Y es sabido que cuando los individuos están desorientados, en permanente situación de incertidumbre y miedo, aceptarán cualquier acción que les devuelva a un cierto orden vital. La historia está llena de ejemplos.

- **Juan Díez Nicolás** *es académico de número de la Real de Ciencias Morales y Políticas*