

Coronavirus ¿Una prueba a nuestros valores?

Andrés Casas*

*Investigador principal de la Encuesta Mundial de Valores,
del Centro de Normas Sociales y Dinámicas comportamentales, y del Laboratorio de Neurociencias para la Paz y Los Conflictos de la
Universidad de Pennsylvania
Consultor en políticas y comunicación para el cambio de comportamiento¹

1. ¿Importa la cultura local para pensar en la mitigación del COVID-19?

A propósito de la pandemia, los expertos comienzan a tomar en serio la evidencia de los estudios controlados realizados en el campo de las ciencias del comportamiento. Estos resultados nos invitan a ser realistas sobre el tipo de barreras que enfrentan las sociedades en situaciones que obligan a que millones de personas incorporen coordinadamente nueva información de forma rápida, y adopten simultáneamente hábitos distintos a los que practican todos los días.

Hoy entendemos que estas barreras no son solo materiales. A diferencia de lo que ha pasado en los demás países, en Colombia quiénes tienen a su cargo las decisiones para mitigar los impactos negativos de la pandemia, han tenido una respuesta relativamente rápida y aún tienen la oportunidad de diseñar respuestas que tomen en cuenta las barreras mentales y socio-culturales que pueden impedir nuestro propio bienestar en una situación de alto riesgo como la que atravesamos. A ellos y a ellas ¡pilas! Pues como reza la famosa frase de la administración de empresas: “la cultura se come a la estrategia de desayuno”.

La paradoja yace en que en situaciones inciertas que demandan una mente abierta para poder innovar, los seres humanos tendemos a mirar por el retrovisor. Usamos respuestas previas que están disponibles para ayudarnos a lidiar con la incertidumbre propia de situaciones nuevas en las que la información sobre un problema desconocido es escasa. Para lidiar con la ausencia de información recurrimos a nuestras intuiciones y prejuicios, y a sobre todo a imitar lo que otros hacen. Estas son respuestas que guardamos en nuestro ADN y que son reforzadas por la cultura en la que vivimos, generando la inercia que permite la estabilización de la vida individual, pero que en momentos de disrupción como este nos puede llevar al desastre colectivo.

Por cientos de miles de años la cultura ha servido a los humanos como caja de herramientas cognitiva para navegar la incertidumbre que caracteriza la realidad en particular cuando la incertidumbre es alta. Lo anterior implica que cultura y comportamiento, pueden ser por un lado un coctel de barreras para mitigar el virus; y por otro, una ecuación fértil para transformar la catástrofe en oportunidad. Los colombianos no somos la excepción a esta regla.

2. ¿Nos ponen en peligro nuestros valores con la coyuntura de la epidemia?

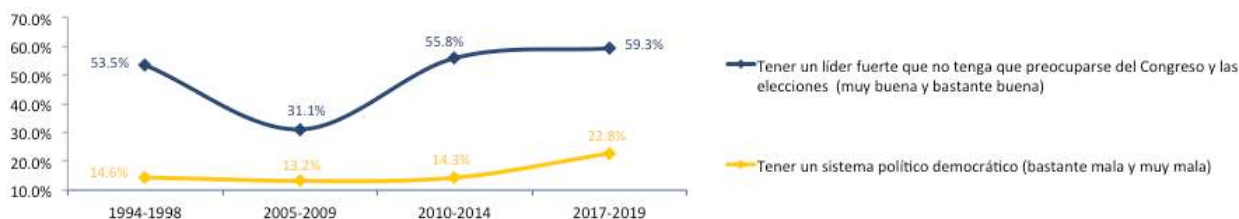
La evidencia muestra que los humanos tendemos al altruismo y la cooperación cuando enfrentamos desastres naturales o aquellos producidos por el ser humano, como la guerra, la tiranía o la injusticia. Sin embargo corremos el riesgo de que el miedo, como mecanismo primitivo de preservación, active el reflejo autocrático que puede expresarse en: apoyar decisiones de facto libres de las ataduras de la constitución (el irrespeto al largo y costoso proceso de descentralización administrativa al desautorizar las decisiones preventivas de los gobiernos locales); activar lógicas amigo/enemigo (el trato a los extranjeros atascados

¹ Las opiniones del autor no representan las de las instituciones a las que representa y trabaja en Colombia.

en tierras de Opáin en días pasados, y los mensajes xenofóbicos en las redes sociales pidiendo la expulsión de los migrantes); ponernos lentes que ven la realidad como un juego de suma cero en el que lo que otro gana, yo lo pierdo (la voraz acumulación de papel higiénico y mascarillas, o la mezquina respuesta de las aerolíneas a sus clientes). El miedo incrementa el riesgo de desconexión moral en las personas y los grupos.

Como sociedad cuya democracia atraviesa momentos muy difíciles por la crisis en materia de derechos humanos, los escándalos de corrupción en la función pública y de cooptación mafiosa de las elecciones; no podemos perder de vista el reto institucional inmenso que nos plantea tomar medidas excepcionales inevitables (como toques o las restricciones a la movilidad), sin dejar caer el balón de la responsabilidad ciudadana para exigir a los gobernantes y defender los derechos (al trabajo y a la salud) de una mayoritaria capa de la población que está en mayor riesgo pues que subsiste en la informalidad, la discontinuidad material que llamamos trabajo independiente, y de la vulnerabilidad de aquellos que habitan en la marginalidad de la calle, la discapacidad, la migración o del desplazamiento forzado.

Actitudes democráticas en Colombia 1994-2019



Fuente: EMV Comfama Ola 7.

Preocupa, en particular la velocidad de expansión del tono xenófobo que correlaciona el virus y la nacionalidad en nuestras noticias y conversaciones cotidianas. Según los datos de la última Encuesta Mundial de Valores-Comfama, que lideramos con Nathalie Méndez de Texas A&M, el 69% considera que se debe dar prioridad a los colombianos sobre los inmigrantes cuando los puestos de trabajo escasean, y aunque solo el 15% de los colombianos no quisiera tener de vecino a un trabajador inmigrante o extranjero, el miedo al contagio puede agravar la curva del virus xenófobo que crece rápidamente en el país en 2020. El mejor remedio a la deshumanización es el liderazgo basado en el ejemplo que den los gobernantes, funcionarios encargados de la aplicación de las medidas, y sobre todo, de los medios de comunicación para mostrar los asomos cotidianos de solidaridad, cooperación y esperanza a través de sus acciones y mensajes.

3. Mis estudios en Colombia han señalado que el lugar percibido como más inseguro por los ciudadanos es, curiosamente, su residencia, en especial por las mujeres y las niñas. En una eventual cuarentena, ¿qué efectos puede tener este hecho? ¿Las mujeres están quedando aisladas en espacios inseguros?

Sin duda, este es un dato que debe ayudarnos a preparar las medidas de aislamiento de manera especial. Los datos de homicidio, suicidio, riñas y violencia doméstica, nos confirman que a los colombianos nos cuesta mucho estar juntos. En particular en espacios compartidos, a ciertas horas del día y de la semana, como los domingos. No solo el machismo, es uno de esos males de larga persistencia que habitan en nuestra cultura. El manejo de las emociones y de los conflictos, es otro de ellos. Es importante que las

medidas de aislamiento consideren estos aspectos ofreciendo mecanismos de monitoreo efectivo en los hogares; así como canales de denuncia, apoyo y respuesta amigables, visibles y disponibles, especialmente en las horas en que según los datos que tienen las autoridades se incrementa la probabilidad de ocurrencia de estos hechos.

En este sentido, las políticas de aislamiento pueden beneficiarse de estrategias de prevención y gestión de violencias que sean sencillas, accesibles, específicas y en los tiempos más convenientes. Los gobiernos y las sociedad, tienen hoy la oportunidad de hacer un experimento institucional y comunitario único: un piloto ya no de 'seguridad nacional', sino de seguridad doméstica para que los hogares se conviertan en refugios cuidadores y sanadores. Esto se logra volcando la atención y los servicios a los hogares. En EEUU las voces ignoradas por Trump recomendaban prepararse para 18 meses de presencia de la pandemia. Nosotros tendremos que buscar la manera de que la gente se goce su casa por varias semanas, que los jóvenes y los hombres que sufren más del sesgo de ilusión de inmunidad y del de sobre optimismo, puedan ser conscientes de que se cuidan más cuidando a otros, pues cada vez que salen aumenta el riesgo de que contagien a 3 seres queridos al volver a casa.

4. ¿Qué implica en una crisis como la actual la presencia de altos niveles de desconfianza en las instituciones?

Según los estudios del área de la psicología de las pandemias, su manejo exitoso depende en gran medida la confianza que tienen los ciudadanos en sus gobernantes y en sus instituciones. En términos institucionales, los mandatarios nacionales y locales tendrán una gran oportunidad en cuanto a la conducción de esta crisis. Hoy tienen la oportunidad de revertir una tendencia negativa de muchos años. Sin embargo, el cumplimiento efectivo y la legitimidad de lo que dispongan dependerá en gran parte de cuánto confía la ciudadanía en ellos. Para mediados de 2019, 9 de cada 10 colombianos no confiaba en el Gobierno Nacional ni en los Gobiernos Locales, 90%, pensaba que la corrupción es generalizada; 50% consideraba que el pago de sobornos es una experiencia frecuente para la gente común; y en una escala de 1 a 10, los colombianos calificaron con 3.5 su satisfacción con el sistema político. Todos estos son factores de riesgo, ya que con las medidas pueden crecer las transacciones indebidas, el cobro por acceso a servicios públicos básicos, o la percepción de ineficacia o desigualdad en el cumplimiento de la ley.

Esta crisis abre una oportunidad para que los mandatarios entiendan que son gestores de creencias, que como coyunturas críticas las emergencias en materia de salud pueden ser aprovechadas positivamente para ponerse la día y a la altura; tratando a todos los ciudadanos como VIP, mostrando que nadie está por encima de la ley, y que la coordinación, el acuerdo y la unión pueden ser señales de madurez política. Y sobre todo que vean que en la forma como manejen esta crisis podrán darle vida nueva a la relación entre Estado y ciudadanía en Colombia, sanar las heridas de la indolencia con las víctimas de la desigualdad y sobre todo, que podrán cuidar y formalizar la relación con los más débiles.

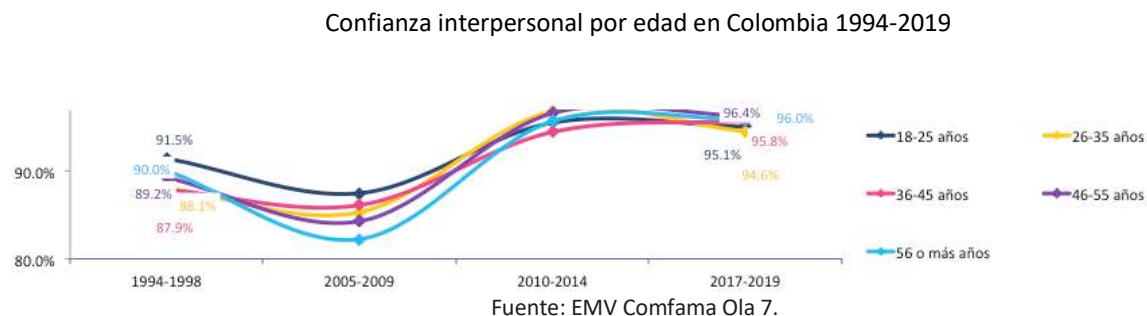
Lejos de verse exclusivamente como líderes de tiempos de guerra (como se está poniendo de moda entre los que miran obsesivamente al norte), por primera vez estos gobernantes serán genuinos conductores de tiempos de paz, pues el sufrimiento compartido es un puente que nos recuerda nuestra fragilidad, una que solo se supera con la fuerza de nuestra humanidad compartida. Es la coyuntura para que se crezcan nuestros líderes con gobiernos educadores y ejemplares, para navegar los inevitables costos humanos de esta pandemia.

5. Colombia es uno de los países más desconfiados del mundo. ¿Qué implica un aislamiento en una sociedad cuya regla de interacción es la desconfianza?

El trabajar colectivamente puede ser la clave para afrontar los retos que se vienen. Sin lugar a duda el desafío son los bajos niveles de confianza interpersonal. Solo el 5% de Colombianos confía en el otro y el 56% no confía en los vecinos. Por esto es muy acertado la narrativa de solidaridad y unión, con el que algunos gobiernos, medios de comunicación y representantes de diferentes sectores gremiales han aceptado los sacrificios que implica la mitigación del COVID-19. Sin embargo, solo el paso de los días nos confirmarán que quienes lideran la narrativa nacional fomenten una visión en la que podemos esperar que los otros nos van cuidar cuidándose y respetando las medidas. La idea que se puso a andar en Bogotá desde Enero acerca de un nuevo contrato social, es un mensaje muy apropiado para tiempos de crisis. Un verdadero contrato social solo se cristaliza cuando se asegura el contrato psicológico entre las personas.

La alcaldesa de Bogotá, invitó a los bogotanos a quedarse unos días voluntariamente al inicio. Uso dos de los mecanismos más poderosos para cambiar comportamiento: Invitar a otros a hacerle un pequeño favor a la ciudad (la estrategia del pie en la puerta), preparando a la ciudad, facilitando la difícil petición que seguiría: la disposición de los bogotanos a quedarse en casa en sintonía con la medida nacional por 21 días.

De manera artificial muchos países han aprovechado la ventana de oportunidad que abren las crisis para unir a sus pueblos después de profundas divisiones. Si otros han usado el deporte, los desastres naturales, o la reconstrucción después de la guerra para recuperar la confianza ¿Será que la Pandemia nos sirve para curar el síntoma más agudo de nuestra enfermedad crónica? Como se observa en la siguiente gráfica los niveles de desconfianza en Colombia se han aumentado desde 2005.



Durante los últimos 26 años de la Encuesta Mundial de Valores le ha preguntado a miles de colombianos, y durante 40 años a cientos de miles de ciudadanos del mundo, qué es lo más importante como prioridad para su sociedad. Entre distintas opciones como lucha contra la delincuencia, una economía estable y libertad ideológica, sólo el 15% de colombianos piensa que el avanzar hacia una sociedad menos impersonal y más humana debe ser prioridad. Tal vez tiempos de crisis como los actuales puedan servir como oportunidad para repensarnos nuestros valores como sociedad y humanidad. La superación de la Pandemia puede ser vista como un juego de coordinación, en el que los mejores pagos, dependen de que hagamos nuestra parte y confiemos que otros hagan la suya. Esto debido a que ante la debilidad del Estado colombiano (a diferencia del Sur Coreano), no se cuenta con la capacidad de sancionar el incumplimiento necesario para asegurar el éxito del paso de políticas de mitigación a las de supresión. En contextos en los que la confianza es escasa, los remedio sociales, de abajo hacia arriba resultan poderosos.

6. ¿Qué otras características de la sociedad colombiana pueden dificultar la respuesta ante una crisis como esta?

Cómo cualquier sociedad, la nuestra está compuesta de humanos. Lo anterior, lejos de ser tautología o sarcasmo, es un recordatorio a quiénes toman decisiones pues en el afán de los tiempos políticos también se es víctima de los propios sesgos. Esto implica que en materia de políticas que se dirijan a cambiar comportamientos: no hay balas de plata, estamos condenados al ensayo y al error; somos susceptibles a la tendencia natural de ser sobre-optimistas, a subvalorar el riesgo, a ignorar información, descontar el futuro; y a renunciar de manera previa a cursos de acción que no sean llamativos, resulten difíciles de entender o lograr en situaciones de riesgo.

En lo político, me preocupa en particular la desconexión entre gobernantes y ciudadanos. En lo económico, la vulnerabilidad de los sectores que laboran en la economía informal y el trabajo como independientes. En lo económico la precariedad y vulnerabilidad laboral, alimentaria y de redes de apoyo de los informales y de los retornados, y de los migrantes. En lo social, la persistencia del familismo que puede deteriorar la solidaridad con los vecinos, los extraños y los foráneos. En lo psico-cultural, me inquieta el mal estado de la salud mental de nuestra población y el déficit de empatía que he encontrado en mis investigaciones, confirmado por los últimos estudios nacionales de salud mental. Des-estigmatizar la salud mental y facilitar canales de primeros auxilios emocionales en casa podrán hacer la diferencia en las semanas que siguen.

Creo que muchas de estas características se pueden moderar, si las acciones coordinadas de nuestros liderazgos, se acompañan de la preocupación por visibilizar comportamientos prosociales como la norma y no la excepción. Según Amnistía Internacional esto se puede hacer siguiendo una lista muy sencilla de pasos a la hora de comunicar: Hablar de las soluciones, no de problemas; Resaltar lo que representamos, no a lo que nos oponemos; Crear oportunidades, descartar amenazas; y enfatizar el apoyo a los héroes; y sobre todo ¡demostrando que podemos con esto!

7. ¿Qué características de la sociedad colombiana son útiles para afrontar la crisis? ¿Cómo se han manifestado en coyunturas anteriores?

Tenemos varias ventajas que son fuente de resiliencia. La gran mayoría de los colombianos se considera bastante feliz o muy feliz (86%). El 77% además afirma que tiene un buen o muy buen estado de salud. Este rasgo de optimismo es clave para enfrentar tiempos de incertidumbre.

Felicidad y Satisfacción con la situación económica en Colombia 1994-2019

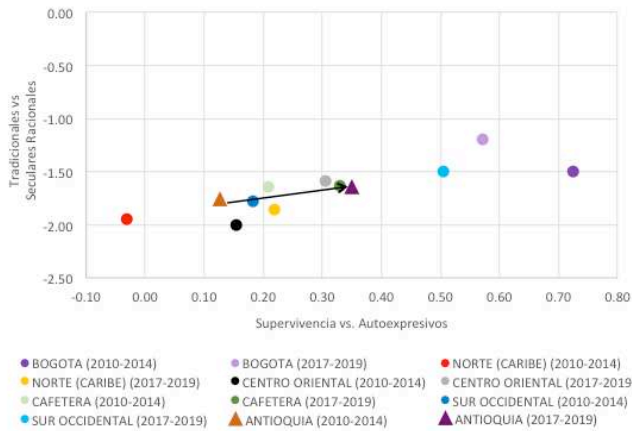


Fuente: EMV Comfama Ola 7.

Para el 97% el trabajo es muy importante en sus vidas. Así mismo, el 59% piensa que el trabajo es siempre lo primero así eso signifique menos tiempo libre. En épocas con modalidades de trabajo distintas y algo de espacio para el tiempo libre en casa, pueden existir choques frente a lo que se privilegiaba antes como "bueno" en nuestras vidas. Ahí hay una clara oportunidad para generar una innovación, pues este es un

valor que se puede ver afectado por la crisis, o que por otro lado se puede aprovechar con estrategias novedosas.

El Mapa de las Culturas en Colombia:



Fuente: EMV Comfama Ola 7.

Desde los datos, como se observa en la gráfica anterior, todas las regiones del país han sufrido un proceso incremental de posmodernización entre 1994 y 2019, en la dimensión de los valores materiales que estudia nuestra encuesta. Alienta el proceso incremental de transición cultural que vive el país desde hace décadas. La secularización de nuestra sociedad, el incremento de las actitudes críticas frente al entorno por parte de los y las ciudadanas, así como el incremento de la importancia de la ciencia y la tecnología para la vida de las personas (así como su conexión con el mundo), pueden ser factores culturales que faciliten un proceso que de ser bien liderado puede salvar vidas, re-describir la narrativa que tenemos de nosotros mismos como sociedad, de la confianza y la legitimidad de nuestro Estado; y sobre todo de renovar el significado de un proyecto compartido de futuro.

Este reto compartido, nos abre la oportunidad de reconocernos y reconciliarnos, así como de aprovechar una situación que nos recuerda nuestra finitud, nos iguala en el hecho de que tenemos en común nuestra capacidad de aprender, y de una vez por todas pasar la pesada página de un pasado superando con mente abierta. Convirtamos nuestros valores, de barreras a instrumentos de cambio. Usemos la conciencia sobre nuestros sesgos para manejar nuestras tendencias automáticas, y las trampas de la influencia social. Tener esto en cuenta puede ser la variable de éxito para salvar vidas a través de políticas efectivas de mitigación y supresión del COVID-19 !Estemos a la altura! El Coronavirus nos lanza a un nuevo mundo, uno en el que nuestras vidas cambiaran por completo". Aprovechemos la oportunidad que la historia nos abre para cambiar juntos.