



RELOJES EN EL METRO

Uno de los hitos de gestión del metro de Nueva York (que no fue el primero en implementarlo, pero marcó allí una diferencia esencial) fue la colocación de relojes informando de cuánto faltaba para la llegada del siguiente convoy. Desde su implementación, el nivel de ansiedad de los pasajeros (y consecuentemente el nivel de conflictividad) ha bajado en picado.

Lo interesante del caso es que con reloj o sin él, el metro tarda igual en llegar, pero la diferencia está en que cuando tenemos esa información, desaparece la incertidumbre, y la vivencia es completamente distinta. Esperar un tren 10 minutos sin saber cuando llegará es un mal vivir. Sabiéndolo no pasa nada. La información nos relaja y esperamos tranquilamente.

Nuestro cerebro inteligente necesita saber para planificar, y lo que lo estresa especialmente es no saber, no tener la información necesaria y tener que especular. Hasta el límite de que, en un escenario de máxima incertidumbre, el estrés hace que ese cerebro inteligente se desconecte, y tome el control el cerebro primitivo, con los consiguientes comportamientos viscerales de huida o ataque.

Constantemente oímos cómo se producen comportamientos irracionales en un tren que está parado en un túnel, en una cola de un concierto, o en la sala de embarque de un vuelo (o en el mismo avión, estando parados sin movimiento). Y son muy fáciles de evitar: tan solo requieren información. Y si no se tiene, se puede gestionar (por ejemplo, diciendo: en estos momentos estamos esperando el OK de la torre de control y en diez minutos les actualizaremos de la situación).

La información reduce la incertidumbre, y evita las reacciones límbicas. Es muy fácil de entender, y sin embargo es algo que no se gestiona bien. En las situaciones de incertidumbre, todo son especulaciones, porque nadie nos cuenta nada. Y así ocurre lo que ocurre, que las reacciones irracionales y la agresividad campan a sus anchas.