

Usuários windows* estão sofrendo Síndrome de Estocolmo

Author: André F Machado<andremachado@techforce.com.br>

Quando a auto-ilusão é uma estratégia de sobrevivência do refém.

Após algum tempo observando surpreendentes e chocantes declarações de usuários windows* como:

Os computadores estão muito bem. Só há o detalhe que duas vezes por dia a gente tenha de parar a empresa por 20 minutos, bem no meio do expediente e no pico de movimento, para reconstruir o banco de dados e reiniciar a rede. Se não fizermos, corrompe tudo e tem de restaurar do backup.

Tirando o fato de que não podemos usar mais de 25 ao mesmo tempo, senão trava tudo e perde os dados, é ótimo.

Deixando de lado as invasões e vírus, é muito seguro.

De vez em quando perco os arquivos de meu trabalho. Mas é a vida. Saudade da minha máquina de escrever.

É só reformatar e reinstalar tudo de novo e achar as cópias dos meus trabalhos que posso voltar a trabalhar. Pela terceira vez este ano, mas computador é assim mesmo.

É muito bom. Muito bonito. Apenas tive de pagar \$\$\$ por uma máquina bem mais potente para poder fazer o que eu já fazia na versão anterior.

É um excelente suporte técnico. A gente tem de sempre reiniciar ou reformatar e reinstalar tudo, mas eles sempre ajudam e não cobram tão caro assim.

Comecei a ver algum traço emocional comum nessas histórias tristes.

Os usuários uindous* estão reféns e sofrendo com a Síndrome de Estocolmo

Notei alguns elementos básicos que fundamentam esta constatação. Claro que agradeceria comentários de psicólogos diretamente abaixo (precisa estar cadastrado no quadro do lado direito).

São os elementos:

- desequilíbrio de poder
 - opressão

- culpa
 - manipulação

- conformismo

- impotência
 - objetiva

 - subjetiva

- medo
 - retaliações

- incompetência de soluções alternativas

- convivência prolongada

Vejamos os detalhes.

Desequilíbrio de poder

Para haver refém, deve haver um desequilíbrio de poder grande e um regime de opressão no

controle de decisões e ações.

Voluntária ou involuntariamente, o refém delegou ou ficou sob o controle de outrem.

As decisões são tomadas por outrem, em equilíbrio de benefícios desvantajoso para uma das partes, o refém.

Sutil ou explicitamente.

Se for terrivelmente desvantajoso, configura-se a opressão.

Os problemas ficam com a vítima e as maiores vantagens com o esperto.

Este tema já abordei no artigo "quem tem o controle" no quadro em destaque.

Culpa

Por observação empírica, praticamente 95% das pessoas tem relações influenciadas pela culpa.

Hábéis aproveitadores tiram proveito dessa característica para manipular as emoções da vítima.

Assim, a vítima acaba se convencendo de que tem parcela considerável de culpa nos problemas que enfrenta.

Por exemplo, acredita que o sistema trava por sua culpa, que as invasões, vírus e programas espíões são sua culpa. E que por isso ela deve gastar ainda mais em soluções paliativas.

A culpa assumida, conjugada com a impotência, leva ao conformismo e acomodação com a situação.

Por exemplo, veja algumas das citações no início do artigo.

Eu que decidi por isso e agora vou ter de morrer abraçado. Chefe nunca volta atrás. Se o diretor fica sabendo, estarei na rua.

Quando cheguei, já era assim. Então, sempre foi e sempre será desse jeito. Só trabalho aqui.

Muitos sistemas proprietários acabam sendo "carregados" como um problema legado em vez de solução. Ironicamente, o ciclo M\$ se iniciou com a proposta de resolver esse impasse e com custo menor...

Impotência

O sentimento de impotência objetiva é resultado da falta de conhecimento, informação sobre possíveis soluções.

A sensação de impotência subjetiva é resultado de distorção de conhecimento, desinformação, sobre possíveis soluções.

A pessoa se percebe aniquilada, subjugada, em uma situação e não consegue vislumbrar uma saída.

Mesmo que esteja à sua frente.

A desinformação é um processo intencional do opressor, para subjugar sua vítima.

Por exemplo, o FUD, medo, incerteza e dúvida.

Medo

Reféns logo ficam com medo de retaliações em reação a suas tentativas de fuga.

Quanto mais reais forem as possibilidades de fuga, maiores podem ser as retaliações.

Também podem ficar com medo de que os possíveis libertadores / salvadores, não tenham competência para a tarefa e acabem matando o refém ou provocando a ira do opressor.

Por exemplo, perda de descontos, aumento de custos de suporte, maior tempo para atendimento de necessidades.

Convivência prolongada

Pode levar a uma aproximação com o opressor, visando conquistar sua confiança, até afeto, para uma melhor chance de sobrevivência.

Se aproxima de seus valores, objetivos, motivações, desenvolvendo identificação (mútua se o opressor também se aproximar).

Numa situação de elevado estresse, a vítima pode sucumbir à própria tentativa de manipulação de realidade e imergir nessa ilusão, crendo na própria fantasia.

Assim a vítima, apesar de espoliada, perder o controle sobre o próprio destino, sofrer prejuízos variados, ainda termina por defender seu opressor e até adotar os valores dele.

E daí? Windows paga minhas contas.

Azar que dê tantos problemas. O diretor viu num programa de tv que é a melhor solução e me paga para fazer isso.

Enquanto der tantos problemas, tenho trabalho garantido.

Qual a solução para essa situação?