



Ferran Ramon-Cortés

VIRUS

 La Magrana

© Ferran Ramon-Cortés, 2007
© d'aquesta edició, RBA Libros, 2007
Pérez Galdós, 36 - 08012 Barcelona
Telèfon: 93 217 00 88. Fax: 93 217 11 74
www.rballibres.com/magrana@rba.es

Primera edició: febrer de 2007

Es reserven tots els drets.
Cap part d'aquesta publicació no pot ser
reproduïda, emmagatzemada o transmesa
per cap mitjà sense permís de l'editor.

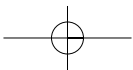
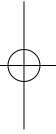
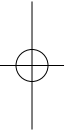
Ref. OMAG946
ISBN-10: 84-7871-888-5
ISBN-13: 978-84-7871-888-7
Dipòsit legal: B.xxxxx-2007
Composició: David Anglès
Imprès a Novagràfik, SL. Pol. Ind. Foinvasa
Vivaldi, 5 - 08110 Montcada i Reixac

ÍNDIX

Preàmbul	11
Capítulo 1. La sospita	19
Capítulo 2. La confirmació	31
Capítulo 3. El virus	47
Capítulo 4. La cadena de contagi	67
Capítulo 5. El trencament de la cadena	85
Capítulo 6. El control de l'epidèmia	101
Capítulo 7. La vacuna	117
Epíleg	131
Agraïments	139



Al petit Max.



Aquesta és una obra de ficció. L'epidèmia que es descriu i el virus que la provoca no són reals, com tampoc ho és la intervenció del CDC tal com s'explica en el relat. Qualsevol analogia amb la realitat és mera coincidència.

PREÀMBUL

El dimarts 6 de maig de 2003, Stephen Miles, ciutadà nord-americà, aterrava a l'aeroport internacional H. S. Truman de l'illa de Saint Thomas procedent d'Atlanta. Un cop allà, es va dirigir en taxi al port de Charlotte Amalie, la capital, on un ferri privat l'esperava per traslladar-lo a l'hotel Caneel Bay, a la veïna illa de Saint John. Començaven per a ell unes merescudes vacances a les Illes Verges Americanes després de set mesos d'intensa feina al Brasil, on havia estat treballant per a una ONG en un projecte de cooperació. Enginyer de professió, sentia una especial admiració per la tasca que duïen a terme les organitzacions no governamentals als països en vies de desenvolupament. Als seus trenta-set anys i després de més de deu de carrera professional havia decidit fer una pausa i agafar-se un any sabàtic per dur a terme un vell somni: posar els seus coneixements i la seva experiència al servei d'una d'aquestes organitzacions.

Després de trenta-cinc minuts de travessia en ferri, ja era al moll privat de l'hotel. De seguida va quedar impressionat pel luxe i la dimensió de les instal·lacions del complex. Un conjunt d'edificacions d'una sola planta —entre les quals només destacava una mica el pavelló central que allotjava la recepció i les oficines— quedaven perfectament integrades en un immens jardí tropical, les flors hi eren abundants i de múltiples colors, tot semblava seguir un ordre perfecte. Acompanyat del personal de l'hotel, Stephen es va dirigir a la recepció mentre observava l'entorn; la mà humana havia aconseguit construir un jardí absolutament exuberant però que no aclaparava; ben al contrari, convidava a entretenir-se i observar-ne la bellesa, la generositat.

Tenia reservada una habitació amb vistes al mar, a peu de Little Caneel Beach, una de les platges privades de l'hotel. Era una habitació àmplia, amb parets de pedra natural autòctona, mobiliari de fusta tropical i un finestral que li permetia contemplar un paisatge magnífic. Un gran ventilador al sostre acabava de donar un aire caribeny a l'estança. Aquell entorn de luxe suposava per a ell un contrast radical amb les condicions en què havia viscut durant els darrers mesos i suposava també tota una sorpresa. Una sorpresa que Carol havia organitzat amb molta cura.

Advocada de prestigi, Carol era una treballadora incansable que es lliurava catorze hores al dia a la professió. Ella havia simpatitzat des del primer moment amb la idea de Stephen de marxar com a cooperant al Brasil. Set mesos, però, eren molt de temps separats i, enyora-

da, havia organitzat aquelles vacances tan especials per retrobar-se. Es reuniria amb ell l'endemà al matí, procedent de Boston, on tenia la feina i on tots dos residien habitualment.

Així que es va instal·lar a l'habitació, Stephen va trobar una carta del director de l'hotel que el convidava a la tradicional recepció de benvinguda, a la terrassa principal. La cita era a les cinc de la tarda. Tenia ganes d'assistir-hi, però com que tan sols eren les dotze del migdia, va pensar que encara disposava de prou temps per descansar una mica i sortir, després, a investigar una part de les seixanta-vuit hectàrees del complex hoteler que incloïen, a més de les cent seixanta-sis habitacions, set platges privades, dos centres de reunions, tres restaurants, un centre de salut i benestar i, fins i tot, un antic molí de sucre datat del 1870.

El primer que va fer, doncs, va ser estirar-se una estona sobre l'enorme llit per refer-se del cansament del viatge. Estava realment esgotat. Els vols, les esperes als aeroports, i les nombroses connexions i trasllats que havia hagut de fer abans d'arribar a Saint John des de São Félix do Araguaia, una petita ciutat de l'estat brasiler de Mato Grosso, havien estat extenuants. De seguida es va adormir.

Passades les quatre de la tarda, es va despertar de cop. Estava amarat de suor, i tot i haver dormit més de quatre hores, encara se sentia baldat. Va recordar la recepció de benvinguda. Era tard. Es va aixecar ràpidament, es va dutxar i es va vestir.

Pinya colada en mà, va conèixer el director de l'hotel, anomenat Jack, el qual li va presentar diferents hostes. De seguida va congeniar amb un matrimoni nord-americà que feia uns dies que s'allotjava a l'hotel. En saber que estava sol, li van oferir que s'afegís a ells per sopar aquella nit. Va acceptar, advertint-los que els deixaria d'hora perquè estava força cansat.

Els seus amfitrions, Alan i Susan Rees, va resultar que eren una parella encantadora, oberta i sociable, i van passar una vetllada molt cordial durant la qual ell els va explicar amb tot detall l'experiència viscuda al Mato Grosso, una zona molt pobra on els seus coneixements com a enginyer havien permès planificar i supervisar alguns projectes per al desenvolupament del territori. El matrimoni, que rondava els cinquanta anys i era a l'illa per celebrar un segon viatge de nuvis, es va mostrar molt interessat per les seves explicacions i li van parlar d'iniciatives similars que duia a terme una ONG de la seva ciutat, Los Angeles. Quan els van servir el cafè, altres hostes coneguts d'Alan i Susan es van afegir a la tertúlia, i tot i les intencions de retirada a bona hora de Stephen, va acabar la vetllada passada la una de la matinada.

L'endemà al matí, amb el mateix ferri amb el qual ell havia viatjat des de Saint Thomas, havia d'arribar Carol. Stephen l'esperava de feia estona al moll de l'hotel. Mai no havien estat separats tant de temps. Stephen va mirar de reconstruir la cara d'ella. Li resultava estranyament difícil. En canvi, recordava perfectament la seva manera de riure, un riure franc i alegre que podia reproduir men-

talment malgrat el temps que feia que no la veia... Finalment, va arribar el vaixell.

No es van poder dir ni mitja paraula, es van abraçar amb totes les forces.

I Stephen no va deixar d'abraçar-la en tot el passeig a través del jardí fins a l'habitació. Un cop allà, una cambrera els va portar un te. Van intercanviar-hi algunes paraules cordials que els van fer aterrar una mica a la realitat. Quan va marxar la cambrera, conscients que disposaven de tot el temps del món, van començar a parlar a mitges, entre mirades que evidenciaven la mútua emoció, només esbossant algunes paraules. La tarda va transcórrer lentament, ells dos sols, el món a fora.

Stephen va trucar al vespre per reservar taula al Turtle Bay Estate House, el restaurant més emblemàtic i romàntic de l'hotel. Durant el sopar, ara sí, es van anar posant al dia de tot el que els havia succeït en aquells set mesos de vida separats, van repassar converses precipitades que havien mantingut per telèfon, van exposar el que havia suposat l'experiència de viure tan lluny l'un de l'altra. Una experiència, tots dos ho van manifestar d'una manera clara, que no tenien cap intenció de repetir.

L'emoció de la retrobada va deixar pas, l'endemà, a un intens desig de gaudir d'aquelles vacances plegats. L'hotel els oferia activitats de tota mena. Carol tenia moltes ganes de provar la immersió. A Stephen li va semblar bé; difícilment trobarien un indret que fos més temptador: l'illa estava envoltada de barreres de coralls.

Durant tot el matí van fer la classe d'iniciació a la pis-

cina amb vuit hostes més. Per parelles, els participants en el curs es col·locaven les dues bombones de pràctiques i es llançaven a la piscina per assajar el funcionament de l'equip, s'hi familiaritzaven per evitar sorpreses desagradables al mar. Després de dinar va arribar l'hora de la veritat. Carol estava radiant i emocionada per la seva primera immersió.

Tots dos van quedar fascinats pel que van veure —coralls, peixos tropicals, estrelles de mar, algues de formes sorprenents— i per la sensació de pau i serenitat que van poder sentir a tan sols cinc metres de profunditat. Van decidir que repetirien de seguida l'experiència de sentir el silenci del mar, d'endinsar-se en la tènue llum que arribava esmorteïda pel gruix de l'aigua, la sensació d'ingravidesa dels cossos.

Però Carol es va llevar amb una lleugera sensació de mareig. L'expressió radiant del dia abans s'havia atenuat. Stephen es va adonar que li passava alguna cosa. Van arribar a la conclusió que el malestar es devia a la llarga sessió d'immersió i van decidir prendre's aquella jornada amb més calma: van demanar que els servissin l'esmorzar a l'habitació, i van passar la resta de la jornada a la platja que tenien a deu metres escassos de l'habitació.

Al vespre, com que Carol insistia a fer vida normal tot i el malestar, ell li va suggerir d'anar al Caneel Bay Terrace, el restaurant on havia sopat la primera nit i on potser trobarien Alan i Susan, el matrimoni nord-americà. «T'encantaran —va dir a Carol—. Són gent especial. Divertits i molt oberts. Van ser molt amables de convidar-

me a sopar la primera nit aquí, i la veritat és que hi vaig estar molt a gust, com si els conegués de fa temps.» Van arribar al restaurant i no els van veure. «Soparem sols, que també està bé», va dir Carol. Però així que van seure a taula, ella va començar a notar que alguna cosa no anava bé. Una suor freda li recorria el cos des del clatell fins a les cames. Se sentia molt marejada. Es va esforçar per aguantar i va intentar escoltar el que li explicava Stephen, però pràcticament no va dir res ni va tastar el sopar. Ell li preguntava de tant en tant si es trobava pitjor, i Carol responia que no s'amoinés, que ja li passaria. Quan van servir les postres, però, no va poder més. Es disposaven a anar cap a l'habitació quan, de sobte, ella va notar que li rodava el cap. No va fer ni dues passes, va caure rodona.

El següent record de Carol ja era de l'habitació de l'hotel i del metge que la visitava. Stephen, alarmat, l'havia fet avisar de seguida. Tenia una febre altíssima i molt mal de cap. Tenia adolorida la musculatura de tot el cos i se sentia molt dèbil. El metge li va administrar alguns antitèrmics i va donar instruccions a Stephen perquè li fes beure força líquids. Si es produïa cap canvi, només li havia de trucar immediatament.

L'estat de Carol era preocupant. Tenia símptomes d'una malaltia important. Però el que encara preocupava més el metge era que no era l'única. Hi havia quatre hostes més amb símptomes molt similars...

I

LA SOSPITA

Hotel Caneel Bay, Saint John. Illes Verges Americanes
Dissabte, 10 de maig de 2003

A les sis del matí, Carol continuava amb una febre força alta. Es van passar tot el matí tancats a l'habitació, esperant una millora que no es produïa. A primera hora de la tarda va tenir episodis de vòmits. Stephen, espantat, va trucar al metge.

Com que no contestava, neguitós, va decidir anar-lo a buscar. Quan estava a punt d'entrar al pavelló central de l'hotel, va sentir des de fora la veu del metge que parlava amb algú a tocar de la porta. Stephen es va aturar i, impulsivament, va escoltar què deien.

—Jack, amb aquest últim ja són vuit afectats. Tots presenten els mateixos símptomes. Em temo que tenim un problema greu. No és possible que es tracti de casos aïllats.

Tot i parlar a un volum deliberadament baix, es podia percebre en la veu del metge que estava nerviós. En

sentir aquestes paraules, Stephen va pensar en Carol. Es va acostar cap a ells encara més. El director demanava al metge la llista dels hostes afectats.

—Són el senyor Parker, de la 113; tres membres de la família Jones, als apartaments de Scott Beach; el matrimoni Rees, de la 208; Carol Baker, de la 309, i Jeffrey, un dels nostres. Treballa al restaurant.

—¿Tens cap idea d'on pot venir tot plegat?

—No, els símptomes són massa poc específics. Ara per ara, no et puc dir ni de quin tipus de malaltia es tracta ni quina és la font. Descarto que la infecció provingui d'una font puntual i localitzada, perquè el grup d'afectats és massa dispers. I estic gairebé segur que no es tracta d'una infecció alimentària: hauríem tingut més casos i s'haurien produït de cop. Tal com està anant tot, temo que sigui alguna cosa molt més greu, Jack... Molt més greu i de conseqüències terribles...

Stephen va tenir un sobresalt. Carol estava malalta, patia una infecció greu desconeguda, com altres hostes. I si no se sabia de quin tipus d'infecció es tractava, ¿com la podrien guarir?

El metge va fer una petició urgent al director.

—Jack, això se'ns pot escapar de les mans. Ja tenim vuit casos força greus, i estic segur que no s'aturarà aquí. Ens trobem davant un cas excepcional. Has d'alertar el CDC abans no empitjori tot.

—Però, ¿saps què voldria dir, això? Les repercussions podrien ser fatals.

—Ho sé, Jack, però també sé que és la nostra obligació avisar-los. La meva, com a metge, i la teva, com a

director de l'hotel. No t'ho demano perquè sí, creu-me. Necessitem mitjans i ajuda urgent.

El metge volia alertar el Centre de Control de Malalties d'Atlanta, conegut com a CDC. Stephen, al llarg dels set mesos de feina com a cooperant, l'havia sentit anomenar alguna vegada i sabia perfectament què volia dir. Sospitaven que es tractava d'una epidèmia.

Stephen va abordar el metge quan aquest va sortir del pavelló. El va posar al corrent de l'evolució de Carol, i el metge li va donar noves pautes per a l'administració de medicació. «És tot el que podem fer per ella en aquests moments», li va dir, taxatiu, per evitar donar més explicacions. «Però no pateixi. El director es disposa en aquests moments a demanar l'ajuda que ens fa falta», va afegir. Stephen el va retenir. No estava disposat a deixar-lo marxar així com així.

—Escolti, no he pogut evitar sentir que es tem per la vida dels malalts. ¿Per què no se'ls evacua?

El metge va mirar fixament Stephen als ulls.

—No. No seria una bona idea en aquests moments.

Stephen no va abaixar la mirada, volia més informació.

—D'acord. Miri, tenim la sospita que estem patint un brot epidèmic. Si es confirmés, evacuar els malalts podria ser del tot contraproductiu. L'epidèmia es podria estendre sense remei.

—I, ¿què pensen fer, doncs? —va inquirir Stephen.

—Ja estem prenent les mesures adequades per a aquests casos. Cregui'm, en poques hores tindrem a la nostra dis-

posició tots els recursos que necessitem. Però, si us plau, fins que arribin, li he de demanar que sigui discret. No en parli amb ningú. No podríem controlar una reacció de pànic.

El metge no va afegir res més. Li sonava el telèfon mòbil. Va girar cua per tornar a entrar al pavelló central mentre responia a la trucada. Tenia —Stephen n'estava segur— nous casos a la vista. Tot plegat pintava força malament. De moment, va decidir, no li diria res a Carol per no ocupar-la.

Vol Lufthansa 8355, Barcelona-Düsseldorf
Dilluns, 12 de maig de 2003

No m'agrada volar. Ho faig per absoluta necessitat, i no m'ho passo gens bé. Aquell matí viatjava a Düsseldorf, un trajecte que faig habitualment per visitar un dels principals clients que tinc. Assegut a la butaca de l'avió, mentre intentava distreure'm per no pensar en el vol, vaig recordar la conversa que havia tingut amb l'Albert la nit anterior. M'havia trucat a mitja tarda per proposar-me de sopar junts. «Tinc problemes —m'havia dit—. M'agradaria parlar-te'n.»

L'Albert i jo som amics de fa temps. Ens vam conèixer a la universitat i hem mantingut el contacte al llarg dels anys. Ens trobem de tant en tant per explicar-nos les nostres històries. Ell, les de l'empresa que dirigeix: la filial espanyola d'una multinacional americana, i jo, les de l'agència de publicitat on treballo des de fa divuit anys.

L'Albert estava realment preocupat. Durant el sopar, m'ho explicava:

—Em marxa el Pau. I és la segona baixa en només dos dies.

—¿No l'has pogut aturar? —vaig preguntar-li.

—No, i creu-me que ho he intentat. El Pau era una peça clau de l'equip. Perdo un molt bon professional i una gran persona. Però tots els esforços que he fet per retenir-lo han estat inútils.

—I, ¿quin motiu t'ha donat?

—Que ja no s'hi troba bé, a l'empresa.

—I, ¿ja està?

—Sí, i així de clar. Creu que s'ha perdut la confiança entre la gent. M'ha dit textualment que «l'ambient és irrespirable».

—I, ¿tu què en penses?

—Em preocupa. I no només perquè marxa. Em preocupa perquè el motiu és exactament el mateix que, amb altres paraules, em va donar la Sílvia fa dos dies, quan em va anunciar que ens deixava.

Dues baixes, en dos dies i pel mateix motiu...

I era un motiu força estrany; l'empresa havia tingut de sempre fama de ser una organització amb molt bon ambient. Hi havia hagut una comunicació molt bona entre la gent, i un clima d'absoluta confiança. Aquesta havia estat probablement la clau de la fidelitat dels seus empleats, i del bon funcionament que tenia com a empresa. El que els estava passant resultava desconcertant.

Vaig preguntar a l'Albert si compartia l'opinió del Pau, si realment hi havia mal ambient. Ell em va respondre:

—Sí que noto que hi ha alguna cosa, tot i que el Pau em va acusar de no haver-me'n adonat. Hem tingut alguns conflictes. Però no n'hi ha cap que sigui prou important per fer saltar l'alarma. De tota manera, pel que es veu, podrien estar fent més mal del que havia imaginat.

—I, ¿a què creus que es deuen, aquests conflictes?

—No ho sé. Últimament circulen informacions tendencioses, fins i tot malintencionades. Hi ha malentesos. La comunicació no flueix com abans.

De les paraules de l'Albert es deduïa que un malestar creixent s'estava apoderant de la seva empresa. I ja en patia les primeres conseqüències: dues baixes en dos dies.

Assegut a l'avió, a deu mil metres d'alçada, pensava en tot plegat i alhora fullejava maquinalment el diari. Els nervis del vol, com sempre, em passaven factura. De sobte, una petita notícia va fer que m'aturés. Em va cridar l'atenció que el titular esmentés Saint John, una meravellosa illa del Carib que jo coneixia. Hi havia passat, feia gairebé quinze anys, el viatge de noces, i guardava un record fantàstic d'aquella petita illa que forma part de les Illes Verges Americanes. Un petit paradís de trenta quilòmetres quadrats, dos terços dels quals eren parc natural. Així que vaig veure imprès el nom de Saint John, em van venir al cap un munt d'imatges: platges desertes de sorra blanca i aigües turqueses, extraordinàries postes de sol en cels de tempesta... La informació que recollia la notícia no era, ni de bon tros, tan idíl·lica. Deia:

SOSPITA D'EPIDÈMIA A L'ILLA DE SAINT JOHN

Una estranya malaltia, probablement infecciosa, s'ha desenvolupat al complex hoteler de Caneel Bay a Saint John, la més petita de les Illes Verges Americanes.

Allò em va acabar de submergir en un escenari que m'era del tot familiar: l'hotel Caneel Bay, el mateix hotel on ens havíem allotjat, la meva dona i jo, en el nostre viatge. Amb una curiositat creixent, vaig acabar de llegir l'article:

La infecció, que en un primer moment va afectar un reduït grup d'hostes, es podria estar estenent i podria conformar un brot epidèmic. Es desconeix el nombre d'afectats. Diverses fonts, però, han apuntat que supera ja la vintena. Els serveis mèdics de l'hotel, desbordats pel nombre d'afectats, han demanat ajut al CDC, el Centre de Control de Malalties d'Atlanta, que ja hi ha desplaçat un equip per fer-se càrrec de la situació.

Un portaveu del complex hoteler ha confirmat que els afectats presenten un quadre mèdic força greu, i que la seva evolució en aquests moments és incerta. Al tancament d'aquesta edició, les autoritats havien confirmat dues baixes.

Dues baixes. Com a l'empresa de l'Albert.

Vaig plegar el diari just a l'instant en què el comandant anunciava el descens a l'aeroport de Düsseldorf. Descens que, per desesperació meua, s'havia de fer enmig d'una espessa capa de núvols de pluja i amb un vent fort que de ben segur sacsejaria l'avió durant tota la manobra d'aterratge.

Arribats sans i estalvis a Düsseldorf, i content de trepitjar terra ferma, em vaig dirigir directament a l'oficina alemanya de la nostra agència, on ja m'esperaven per a una llarga reunió. La publicitat és una professió apassionant. S'hi viuen experiències molt estimulants, però aquella no en va ser, precisament, un exemple: em vaig passar el dia tancat en una sala, sense veure la llum del dia, i sense sortir-ne ni per dinar.

Acabada la reunió, cansat de tantes hores de parlar anglès i d'haver-me d'esforçar per entendre els altres, em vaig escapar d'un sopar amb els meus col·legues. Vaig dirigir-me a la zona d'Altstadt, un barri encantador de Düsseldorf que visitava sempre que podia des que el vaig descobrir, no fa gaires anys. Un cop allà, em vaig disposar a seguir un dels meus rituals a la ciutat: fer una llarga passejada a la vora del Rin, mentre contemplo les descomunals barcasses que naveguen amunt i avall. La fina pluja que queia —i que probablement continuaria caient en les pròximes hores— no em va dissuadir de fer-ho. Eren els meus moments de relaxament, i el veritable incentiu d'aquells viatges.

Amb la vista fixa al fascinant espectacle de les barcasses, lentes i sorolloses quan remunten el riu, i ràpides i silencioses si van a favor del corrent, em vaig evadir totalment de la feina. Vaig tornar mentalment a Saint John, a les inquietants notícies que m'arribaven de l'illa, als problemes de l'Albert, i a aquella coincidència que m'havia cridat l'atenció des del primer moment: les dues baixes. Em preguntava —com acostumo a fer quan em topo amb una coincidència— si podia tenir algun sentit. Em va

venir al cap un pensament. Només era una curiosa associació d'idees, i per tant podia resultar absurda. Però, recordant algunes coses que havia llegit que hi tenien relació i recapitulant la informació que m'havia donat l'Albert, de sobte em vaig adonar que la meva teoria podia tenir sentit. Amb el plugim de Düsseldorf calant-me els ossos, ho acaba de veure clar: els conflictes de l'Albert, les infeccions a Saint John, les dues baixes tant a Saint John com a l'empresa de l'Albert... tot tenia una relació.

Ja era ben fosc, havia d'abandonar aquell escenari que m'inspirava i anar a l'hotel que tenia reservat: el mateix hotel de negocis de cada viatge en el qual intentava passar les mínimes hores imprescindibles. Vaig accelerar el pas. Aquesta vegada tenia pressa per arribar-hi i fer el que minuts després vaig fer. Així que vaig estar instal·lat a l'habitació, vaig engegar l'ordinador i vaig enviar un correu a l'Albert amb un missatge molt clar: «Albert, tens una epidèmia a l'empresa».

2

LA CONFIRMACIÓ

Hotel Caneel Bay, Saint John. Illes Verges Americanes
Dilluns, 12 de maig de 2003

L'hotel Caneel Bay es despertava amb la notícia, ara ja oficial, donada pels experts del CDC d'Atlanta que s'havien desplaçat al complex: estaven patint una epidèmia. Un brot produït per un agent infecciós, probablement un virus, que encara no s'havia pogut identificar i que, en les últimes dotze hores, a més d'afectar trenta-dues persones més, ja havia produït una nova baixa. S'havia decidit traslladar immediatament tots els hostes que presentaven símptomes al centre de salut i benestar de l'hotel, on s'havia muntat una improvisada zona d'hospitalització.

La notícia no va ser una sorpresa per a Stephen. La mera presència dels experts del CDC a l'hotel era un indicatiu prou clar que es trobaven davant d'una alarma mèdica important. I sabia el que passaria a partir d'aquell moment: cap hoste no podria abandonar el complex ho-

teler fins que es controlés el brot epidèmic, cosa que de ben segur no succeiria en els dies següents.

Va parlar amb Carol, li va explicar el que estava succeint. Ella, atordida per la febre i el malestar, se l'escoltava amb atenció. «I tu, Stephen, ¿et trobes bé?». «Sí, per mi no et preocupis. Ara el principal és que et recuperis. Ja veuràs que tot anirà bé.»

De seguida van trucar a la porta de l'habitació. La venien a buscar per traslladar-la amb els altres hostes malalts. Stephen va insistir que la volia acompanyar fins a la zona d'hospitalització. Tot i la negativa inicial de l'equip del CDC, el metge va parlar amb ells: per una coincidència que ara no venia al cas, aquell home havia disposat des d'un primer moment de més informació sobre el brot que qualsevol altre hoste i qui sap si podia ser contraproductiu no accedir a la seva petició. A més, potser podria donar un cop de mà amb els pacients. De fet, si el risc de contagi era tan elevat, ell ja devia covar la infecció.

La vida a l'hotel havia patit un canvi radical. Un petit exèrcit de gent, tots amb granotes blaves i màscares a la cara, anaven amunt i avall, recurrent pam a pam el complex i distribuint materials de protecció entre la gent. El centre de comandament del CDC es va instal·lar al despatx del director, al pavelló central, que va quedar envaït per sofisticats aparells de comunicacions. En una gran esplanada del jardí, va aterrar l'helicòpter, que els oferia un mitjà de transport d'urgència i una connexió per aire permanent amb Atlanta. Els hostes de l'hotel, que assis-

tien —uns desconcertats, altres espantats— a tot aquell espectacle, intentaven desesperadament que algú els donés més informació.

Quan va arribar a la zona d'hospitalització, Stephen va parlar amb el metge de l'hotel. L'home estava desbordat. Després d'oferir-se per ajudar, li va preguntar:

—¿Se sap res del tipus d'infecció?

El metge va respirar fondo. Devia fer hores que no dormia.

—No, només tenim sospites. Creiem que es tracta d'un virus, però encara no ho podem assegurar. Aquest matí s'han enviat les primeres mostres de sang i teixits a Atlanta per fer les anàlisis.

Stephen va mirar al seu voltant. Aquell espai de l'hotel, que normalment es destinava a la pràctica del ioga i disciplines similars, havia estat envaït per llits col·locats a banda i banda de la sala. Hi havia aparells pertot arreu. Alguns llits estaven ocupats per malalts. Altres eren buits, però no feien presagiar res de bo.

—¿Quan creu que arribaran els resultats?

—Malauradament, crec que caldran, com a mínim, quaranta-vuit hores...

—¿I mentrestant?

—Només podem esperar...

—¿I els malalts? ¿Que podem fer res pels malalts?

—No gaire més del que estem fent. Podem combatre els símptomes, però no la infecció fins que sapiguem de què es tracta. De moment, se'ls ha d'administrar antitèrmics, assegurar una bona hidratació, controlar en tot mo-

ment les seves constants i confiar en les forces de cadascun d'ells...

Stephen confiava en la fortalesa de Carol. Era jove i sana, i sabia que lluitaria contra la infecció i que la podia vèncer. Tot i aquesta certesa, l'angoixa se'l menjava per dins.

No gaire lluny del llit de Carol, Stephen va veure Susan. En acostar-s'hi, va pensar que tenia una aparença relativament normal. Però se la veia nerviosa i preocupada.

—¿Com estàs, Susan?

—Sobrevisc. No em puc queixar... —va dir esbossant un amarg somriure.

—¿I Alan?

—També està malalt. Va començar a tenir els primers símptomes unes hores abans que jo. La nit de divendres a dissabte. Al vespre ja no es trobava gens bé...

Aquella era probablement la raó per la qual no els havien trobat al restaurant de l'hotel la nit que Carol es va desmaiar. Però, ¿com és que Alan no era allà, al costat de Susan? Li va passar pel cap que alguna cosa podia haver anat malament.

—¿I on és...?

—No ho sé... Se l'han endut fa una estona. M'han dit que ha tingut una complicació, que no és res important, però la veritat és que estic preocupada.

—¿Vols que faci res?

—La veritat és que sí. T'estaria molt agraïda si poguessis parlar amb el metge. Assabentar-te d'on és Alan i com està...

—Ho faré de seguida. Tranquil·la. I et vindré a veure tan aviat com tingui notícies.

Abans d'abandonar la zona d'hospitalització a la recerca del metge, Stephen va explicar a Susan que també havien ingressat Carol. Una i altra es van saludar del llit estant, a distància. Després d'oferir-se per a qualsevol altra cosa que li calgués, Stephen va sortir.

¿Com s'havia pogut produir aquella situació? ¿Com i quan s'havien contagiats Carol, Alan i Susan? ¿Per què ell encara no havia manifestat els símptomes? ¿Podia ser que fos immune al contagi o que el seu cos hi oposés més resistència? I en aquest cas, ¿per què? Hi devia haver un focus d'infecció al qual tots havien estat exposats. Podia ser algú amb qui tots quatre haguessin tingut contacte. Un empleat de l'hotel, per exemple. De fet, el metge n'havia esmentat un en la llista d'afectats del primer dia. Però tot allò, sense saber encara ni el tipus d'infecció que patien, no eren més que meres especulacions que no duien enlloc.

Fora de la zona d'hospitalització, els experts del CDC van començar a donar instruccions concretes a tots els hostes i tot el personal de l'hotel perquè en cap concepte ningú no abandonés les instal·lacions del complex. Inmediatament es van produir les primeres escenes de pànic. Allò feia témer el pitjor. Els que eren simples turistes s'havien convertit en presoners. Alguns hostes van intentar abandonar l'hotel en contra de les ordres rebudes, volien fugir de la possibilitat del contagi, però les autoritats els van barrar el pas en tots els accessos del complex. Ca-

neel Bay es tancava, oficialment i fins un altre avís, a l'exterior.

Quan Stephen va trobar el metge li va preguntar, amb el cor encongit, per Alan Rees. Afortunadament, el que li havien dit a Susan era cert. Estava rebent una atenció especial per una complicació cardíaca, però evolucionava bé. Alleujat, Stephen va tornar a entrar per posar Susan al corrent de com anava tot.

Carol tancava els ulls de tant en tant, mig adormida mig desperta. Stephen va seure al seu costat i li va agafar una mà. No li va dir res de com s'havia transformat l'hotel, de la mutació brutal que havia patit en les últimes hores, dels nervis que es podien palpar a l'ambient. Costava de creure. Aquell entorn fascinant, amb el blau turquesa del mar a quatre passes, aquella pau, aquelles fantàstiques platges de sorra blanca... tot aquell paradís s'havia convertint en el luxós escenari d'un autèntic malson.

Düsseldorf

Dimarts, 13 de maig de 2003

Era encara negra nit quan em vaig llevar a l'hotel per sortir disparat cap a l'aeroport. Tenia un vol de tornada a Barcelona que sortia a un quart menys cinc de vuit, i que em permetria ser al despatx abans de les deu. Així, a la feina no perdia el matí. Sense prendre ni un trist cafè, vaig fer els tràmits de sortida de l'hotel i vaig demanar un taxi per anar a l'aeroport.

A la sala d'embarcament, mentre esperava que avisessin el meu vol per megafonia, vaig connectar l'ordinador i em vaig baixar els correus que tenia. Amb un somriure, vaig llegir el de l'Albert que, ras i curt, preguntava:

«¿Què és aquesta història de l'epidèmia?».

Abans d'embarcar, vaig respondre-li:

«Torno avui. Vegem-nos aquest vespre, si et va bé. Tu tries on.»

Vam embarcar amb puntualitat. Assegut a la butaca, vaig demanar la premsa. Tenia curiositat per saber si hi havia cap més notícia de l'epidèmia de Saint John. Em van donar un exemplar de *La Vanguardia*. Aquella portada em sonava. De seguida ho vaig entendre: era el primer vol que sortia de Düsseldorf i la premsa no alemanya de què disposaven era, òbviament, la del dia abans. Em tocava esperar l'aterratge si volia assabentar-me de les novetats a Saint John.

Vaig arribar puntual a Barcelona, després d'un vol agradable i sense cap mena d'incident. De l'aeroport em vaig adreçar directament al despatx. Així que vaig seure al davant de la taula, em van passar una nota comunicant-me la trucada de l'Albert. Em citava a les nou del vespre al Silvestre. Com sempre, un restaurant. Semblava que l'Albert només podia discutir les coses amb un bon àpat per mig, de la qual cosa jo podia prescindir perfectament.

Vaig acudir a la cita amb puntualitat. L'Albert no havia arribat. Mentre l'esperava, vaig aprofitar per fullejar el diari. Encara no ho havia pogut fer en tot el dia. Sí, tornaven a parlar de Saint John:

NOUS CONTAGIS A SAINT JOHN. ES CONFIRMA EL BROU EPIDÈMIC

La malaltia de Saint John avança sense control. En les darreres vint-i-quatre hores s'han comptabilitzat un total de trenta-dos nous afectats. Els experts del CDC desplaçats a l'illa confirmen que es tracta d'un brou epidèmic produït per un agent infecciós, probablement un virus, encara per

determinar. Un cop aïllat de l'exterior el complex hotelier i desplegats els mitjans necessaris per fer front a l'epidèmia, els esforços es concentren ara a determinar la naturalesa de l'agent causant de la infecció. Els epidemiòlegs no han avançat cap hipòtesi i les anàlisis no estaran disponibles fins almenys passades quaranta-vuit hores. Aquest diari ha pogut confirmar que dels tres-cents vint hostes del complex només hi ha dos ciutadans espanyols, cap dels quals ha resultat de moment afectat.

Quan va arribar l'Albert, després d'un somriure i un cop de cap com a salutació i mentre s'asseia, va repetir paraula per paraula la pregunta que ja m'havia avançat per correu electrònic:

—¿Què és aquesta història de l'epidèmia?

Jo, plegant el diari, em vaig disposar a donar-li una explicació:

—Saps que Düsseldorf m'inspira —vaig començar, amb un somriure—. Doncs bé, ahir, mentre passejava per la vora del Rin, veient com les barcases navegaven amunt i avall, em va venir una idea al cap: les baixes del Pau i la Sílvia no són dos fets aïllats. Tots dos podrien ser les primeres conseqüències d'un procés molt més important. Un procés que implica els «petits conflictes» dels quals em parlaves l'altre dia i que ja fa temps que s'està gestant: una epidèmia.

L'Albert es va quedar estupefacte. No entenia res.

—Però, ¿una epidèmia de què?

—Una epidèmia de rumors. Rumors que estan destruint la vostra comunicació interna.

—No t'entenc.

—Pensa en com es produeix una epidèmia, qualsevol epidèmia: la grip o qualsevol altra malaltia que vulguis imaginar. Apareix un virus que infecta un individu. L'individu en qüestió contagia altres individus, amb la qual cosa la infecció s'escampa, va passant d'un individu a un altre fins que acaba afectant bona part de la població.

L'Albert em mirava amb cara de perplexitat. Era evident que es preguntava quina relació podia tenir tot allò amb la seva empresa. Vaig continuar:

—A la teva empresa també hi han aparegut uns «virus»: els rumors. Han circulat amb el boca-orella i, com en el cas de les epidèmies mèdiques, se'ls han anat transmetent els uns als altres, com una infecció.

—A veure, ¿i això com ho lligues amb la marxa de la Sílvia i el Pau?

—És una cadena: apareixen els rumors, que no són altra cosa que informacions falses o tendencioses. A mesura que circulen, intoxiquen i entorpeixen la comunicació entre les persones. Amb una mala comunicació, es trenca la confiança. I sense confiança, el clima laboral s'enrareix...

—Ja... Fins que s'arriba a «l'ambient irrespirable» del qual em parlava el Pau.

—Exacte.

L'Albert començava a superar la incredulitat inicial. En aquest punt ja s'adonava que tot allò de l'epidèmia no era una broma meva. Després d'estar una bona estona en silenci va dir:

—O sigui que, seguint la teva analogia, els rumors són els virus. I la desconfiança vindria a ser la malaltia...

—Sí, exactament. Aquesta és l'associació d'idees.

—Doncs, la desconfiança és una malaltia difícil de «curar», perquè es perd molt més ràpid que no es guanya.

—Això és el que probablement va fer marxar la Sílvia o el Pau. Pensar que s'havia trencat la confiança i que de ben segur els seria impossible recuperar-la...

L'Albert interioritzava la informació. Després d'una altra pausa em va dir:

—¿Saps? Ahir vaig parlar amb la Sílvia per telèfon. Li vaig trucar per intentar recuperar-la. Li vaig demanar que tornés, però no en va voler sentir parlar. I em va dir justament això: que no es veia capaç de recuperar la confiança perduda, i menys en el mal ambient que s'estava generant. He de reconèixer que des d'aquest punt de vista, la teva teoria té sentit. Però, digues, ¿com hi has arribat?

—Mira, hi ha un munt de llibres¹ que expliquen, des de diferents angles, fenòmens similars. I en alguns articles s'ha parlat del «contagi» d'emocions o del funcionament de les epidèmies socials. A partir d'aquí, m'he limitat a aplicar-ho al teu cas.

Durant l'àpat vam parlar força estona d'altres coses més intrascendents. Jo li vaig relatar el meu viatge a Düsseldorf, afegint tantes notes sarcàstiques com vaig saber sobre la reunió a l'agència i confessant-li la meva fasci-

¹ Malcolm Galdwell, *La frontera del èxito. Cómo pequeñas cosas pueden provocar una gran diferencia*, Espasa Calpe, Madrid, 2001.

Daniel Goleman, Richard Boyatzis, Annie McKee, *El líder resonante crea más*, Debolsillo, Barcelona, 2003.

nació per la ribera del Rin, que tan tard havia descobert però que tant m'havia impactat.

A l'hora del cafè, l'Albert va tornar a la conversa inicial:

—¿Com pots estar tan segur que tot això de l'epidèmia no és exagerat? ¿Com saps que no estem parlant d'un parell de casos aïllats?

—La veritat és que no n'estic segur. Però el que et puc dir és que, tot i tractar-se només de dos casos, el fet de tenir una arrel comuna els fa sospitosos de ser part d'una epidèmia. Ara ets tu qui ha de veure si hi ha més «infeccions», més gent «contagiada», encara que no hagin desenvolupat la malaltia...

Després de repassar mentalment els esdeveniments de les últimes setmanes a l'empresa, l'Albert em va descriure algunes sospites «d'infecció».

—La setmana passada, sense anar més lluny, fent un cafè a la cafeteria de l'empresa, em vaig quedar parat de veure com un grup d'empleats parlaven del que, segons ells, era l'«imminent acomiadament de mig departament comercial». I donaven els noms i tot de les persones que eren a la llista! Tot plegat és absolutament fals, però en parlaven com si ho sabessin del cert. Em temo que sí, que hi ha algunes «infeccions» a l'empresa...

Jo l'escoltava amb interès i no deia res, perquè ell, tot sol, s'estava convençent de tot plegat. De seguida va afegir:

—D'acord, assumim la teva sorprenent teoria i considerem que no estem parlant de quatre casos aïllats, sinó que hi ha una veritable epidèmia. ¿Què se suposa que he de fer, ara?

Jo no tenia les idees gaire clares sobre aquest punt. Havia llegit força a propòsit de com funcionen les epidèmies des del punt de vista sociològic, però res de com es podien controlar o evitar. Recordant la notícia del que estava passant a Saint John, que havia estat la meua font d'inspiració en tot allò, li vaig dir:

—Crec que el primer que has de fer és conèixer l'agent infecciós. Donar noms i cognoms al «virus». Has de saber a què t'enfrontes.

—I això, ¿què vol dir exactament?

—Doncs, que has d'esbrinar quins són els rumors que estan contaminant la comunicació interna de la teua companyia. D'on provenen i quin abast tenen. Et toca investigar...

Ho vam deixar aquí. Jo estava cansat; només desitjava tornar a casa i dormir al meu enyorat llit.

3

EL VIRUS

Hotel Caneel Bay, Saint John. Illes Verges Americanes
Dimecres, 14 de maig de 2003

A dos quarts de set del matí arribaven a l'hotel els resultats de les anàlisis. Els tècnics del CDC de Saint John els rebien amb absoluta sorpresa i els comentaven amb el metge i el director del complex, que escoltava atentament.

—Ja ho tenim. Es tracta de l'MRGV, el virus de Matagalpa.

—¿N'esteu segurs?

—No n'hi ha cap dubte. El test ha donat positiu en tots els casos i s'ha pogut aïllar el virus en les mostres de teixits que es van enviar.

—Deu ser un virus estrany, mai no n'he sentit a parlar...

—Sí, per a nosaltres també ha estat una sorpresa. No havia aparegut mai per aquestes latituds. Pensem que ha vingut de fora.

—I, ¿què se'n sap?

—La primera vegada que es va aïllar va ser l'any 1977, arran d'un brot epidèmic de febres hemorràgiques a l'àrea del Río Grande de Matagalpa, a Nicaragua. L'última aparició que es coneix és del 1999. Va ser a Veneçuela, a la ribera de l'Orinoco. Des de llavors no n'hem tingut cap més rastre. Mai no se n'ha trobat el reservori, i això fa que no tinguem certesa de quin origen té ni d'on es pot tornar a manifestar.

»És un virus força infectiu, capaç de trencar les barres mucoses per envair l'hoste i així multiplicar-se amb rapidesa. Aproximadament el setanta per cent dels infectats presenten manifestacions clíniques, i és força virulent: té una taxa de mortalitat d'entre el quinze i el vint per cent.

—¿Amb quins terminis evoluciona la infecció?

—Té un període d'incubació de dos a quatre dies. Les manifestacions clíniques es presenten durant els deu dies següents. A partir del tercer o quart dia de manifestació clínica, la malaltia es troba en el punt àlgid.

—¿I els contagis?

—Passat el període de la latència, la malaltia es transmet almenys durant sis dies.

Tota aquella informació era vital per tenir un retrat clar de la situació i preveure la corba epidèmica i la possible evolució. El metge encara tenia preguntes, el director escoltava al seu costat, incrèdul davant el que sentia.

—El contagi...

—És un virus de transmissió directa. Hi ha d'haver contacte directe de l'hoste susceptible amb la font d'infecció.

—¿Vols dir contacte físic?

—No necessàriament. També es transmet per via aèria, a través de les petites gotes de saliva i les secrecions respiratòries, sempre que hi hagi proximitat física.

Aquella era una notícia molt dolenta: implicava un procés de transmissió molt simple i multiplicava la possibilitat de contagis.

—Almenys, ara sabem a què ens enfrontem.

—Sí. Tenim al davant un virus força agressiu, contra el qual no es coneix cap tractament. No és precisament el virus que hauríem triat...

—¿Quins passos cal seguir?

—Sabem que és un virus de contagi directe entre persones. Això significa que hi ha un portador. L'hem d'identificar i cal que reconstruïm tota la cadena de transmissions. Malauradament, només hi ha una manera de fer-ho: hem d'entrevistar la gent. És un procés lent, però cal parlar amb tots els malalts. Totes les dades són importants: d'on vénen, què han fet durant la seva estada aquí, amb qui s'han relacionat... Pel que fa als malalts, poca cosa podem fer. Com us deia, no es coneix cap tractament que funcioni. Només els podem donar suport hospitalari, mantenir la hidratació, les constants vitals i tractar les possibles complicacions.

L'enquesta epidemiològica era una tasca feixuga que s'havia de fer amb paciència i minuciositat. Els experts s'hi van posar de seguida. Van començar pel grup de malalts que estaven en condicions de mantenir una entrevista, que, per descomptat, no eren tots.

Carol es mantenia estable, però encara tenia molta febre i es mostrava atordida. Stephen, que encara patia per

la seva vida, va pensar que la darrera cosa que li convenia era que l'atabalessin amb preguntes, i va voler convèncer els experts del CDC que no estava encara en condicions de parlar amb ells. Els experts ho van acceptar. Ho farien més endavant, si Carol millorava.

Un cop estesa la notícia que ja s'havia identificat el virus, un grup d'hostes va sol·licitar abandonar l'hotel. Havien passat tres dies des de l'arribada dels tècnics del CDC i no mostraven cap símptoma de la malaltia. Ells consideraven que estaven «nets», però mèdicament no es podia descartar que haguessin estat en contacte amb el virus i que, en conseqüència, poguessin emmalaltir en les hores següents. O, fins i tot que poguessin ser portadors sans, o casos inaparents que disseminessin d'una manera silenciosa i insospitada la infecció. Deixar-los marxar significava una greu imprudència, perquè podien estendre la malaltia fora del complex amb gran facilitat i amb unes conseqüències nefastes. Un sol infectat que agafés un avió podia escampar l'epidèmia sense cap possibilitat de control. Així doncs, tot i la seva insistència, les autoritats els van haver de negar el permís per marxar.

També van aparèixer les primeres «falses alarmes» d'hostes que, davant el més lleu símptoma i en contra de les instruccions rebudes, acudien a la zona d'hospitalització a la recerca d'ajuda, ignorant que era el pitjor que podien fer. Allà s'exposaven a un contagi segur.

Tot plegat enraria l'ambient a l'hotel. No hi havia hagut més baixes, però la por es podia percebre en tots els racons, no hi havia cap malalt que experimentés una mi-

llora que resultés esperançadora, les persones que no tenien símptomes es mostraven receloses d'estar en contacte amb altra gent que no coneixien, els qui volien marxar no ho podien fer...

Susan va ser una de les primeres entrevistades pels experts del CDC.

—¿Quan va arribar al Caneel Bay?

—L'1 de maig.

—¿Procedència?

—Los Angeles.

—¿Viatja sola?

—No, m'estic a l'hotel amb el meu marit, Alan. Ell també està malalt.

—¿Quines activitats ha dut a terme aquests dies?

Ella els va descriure amb detall tot el que recordava. Els experts van prendre nota de tot. El dia i l'hora en què havia notat els primers símptomes, els noms dels coneguts o les persones amb qui s'havia relacionat i que també estiguessin malalts... Tot era important.

A primera vista no van trobar en les explicacions de Susan cap indicatiu rellevant que els conduís a un possible portador. Però sabien que s'havien d'encreuar moltes dades abans de poder-ne treure cap conclusió. Amb tota la informació curosament registrada, van donar per acabada l'entrevista.

Havien descobert el virus, però encara eren lluny de controlar l'epidèmia. El nombre d'afectats creixia espectacularment, i ho feia tant entre els hostes com entre el per-

sonal de l'hotel. Això complicava molt la situació. A mesura que els empleats emmalaltien, el director comptava amb menys gent per mantenir el complex en funcionament. La feina s'havia de reorganitzar: prescindir dels serveis complementaris i concentrar els recursos en els serveis essencials. Havia demanat la cooperació de tots. Els empleats sans cobrien els serveis dels seus companys malalts fent torns extres. Però amb aquell ritme de baixes, Jack no sabia fins quan podria aguantar la situació.

A la zona d'hospitalització, un Stephen exhaust sortia per anar a descansar una estona. De moment, no hi havia res que pogués fer per Carol, a banda de donar-li tot el seu suport i animar-la. Abans d'encaminar-se a l'habitació, va fer una llarga passejada per la platja.

Aquell escenari, ideal per a unes vacances, també era, paradoxalment, l'escenari idoni per a una epidèmia: una illa, sense cap tipus de comunicació amb el continent tret dels vaixells, i amb un setanta per cent del territori deshabitat. Un entorn controlable i fàcil d'aïllar. Reunia les condicions perfectes per a un confinament eficaç.

Barcelona
Dijous, 15 de maig de 2003

Havien passat un parell de dies des del darrer sopar amb l'Albert. Dos dies que ell devia haver aprofitat per buscar i identificar «el seu virus», i que jo havia dedicat, també, a investigar una mica més sobre aquella qüestió dels rumors.

En certa manera, era com observar el virus al microscopi. Vaig consultar diverses fonts, i com més coses descobria, més m'adonava del perill que comportava. Vaig esbrinar com es genera un rumor, i què fa que alguns rumors siguin especialment «infecciosos».²

El procés funcionava de la manera següent: de la informació original, el rumor n'elimina detalls que són es-

² Malcolm Galdwell, *La frontera del èxit. Cómo pequeñas cosas pueden provocar una gran diferencia*, Espasa Calpe, Madrid, 2001.

sencials per entendre la realitat objectiva del fet al qual es refereix. D'aquesta manera, s'altera la història i es fa més aguda, més interessant i més incisiva. Tot plegat, a còpia de petites manipulacions de la informació que li donen força. Un cop comença a circular, el rumor va canviant. El mateix que succeeix amb alguns virus, quan es produeix una mutació. I, com també en el cas dels virus, normalment la mutació implica pujar un estadi en virulència, en poder destructiu. El rumor, que passa de boca en boca, es modifica amb la finalitat que tingui més sentit i interès per als destinataris. S'exclouen detalls externs, i altres s'exageren perquè el missatge adquireixi un significat determinat. Són petites perversions que fan que el missatge esdevingui molt més impactant. I, de retruc, augmenta la seva virulència i es torna més «contagiós».

Tenia al davant el retrat d'un agent realment nociu, capaç de destruir la comunicació interna de qualsevol empresa. Era inevitable preguntar-se si realment posem tanta mala fe quan generem un rumor. Per a tranquil·litat meva, vaig descobrir que no sempre és així: algunes vegades els rumors són, efectivament, malintencionats, i es creen i es propaguen amb la voluntat d'intoxicar. Però la majoria de vegades tot el procés sorgeix sense cap malícia especial, sense que els responsables de crear i fer circular els rumors en siguin gens conscients. Entre altres coses, perquè acostuma a passar que els propagadors dels rumors han estat, ells mateixos, prèviament infectats i són part de l'epidèmia.

Vaig descobrir també una dada especialment rellevant. El fet que, com en les epidèmies mèdiques, quan

parlem d'epidèmies de rumors no tothom és igualment contagiós. Hi ha gent que «infecta» els altres amb més facilitat. Vaig descobrir amb sorpresa que les persones emocionalment més expressives, les que són més bones mostrant les seves emocions, són generalment les més contagioses. Ho són, en general, dels estats d'ànim, siguin positius o negatius, però també ho poden ser dels rumors. I calen poques persones amb aquest perfil per desencadenar una autèntica epidèmia de rumors. Aquesta informació em va impactar. De seguida em van venir al cap noms de «grans contagiadors» del meu entorn. I, efectivament, eren persones especialment expressives. La correlació era clara.

Aquell dijous, a mig matí, vaig rebre notícies de l'Albert.

—¿Que tens temps per fer un cafè havent dinat? —em va preguntar.

Li vaig respondre que sí. Tenia ganes de veure'l i saber què havia descobert. I, de passada, estava encantat de poder-hi xerrar una estona estalviant-nos un sopar.

—D'acord, doncs. Ens trobem a l'Anahuac. Serem tres.

No va ser una sorpresa que em cités en aquell bar, ja ens hi havíem trobat alguna vegada. El que sí que em va sorprendre va ser l'anunci de la presència d'una tercera persona. Em preguntava qui podia ser, i quina relació podia tenir amb el que teníem entre mans.

Abans de sortir, vaig fullejar la premsa a la recerca d'alguna notícia que fes referència a Saint John. El dia anterior havia repassat els diaris amb tot detall, però no ha-

via trobat cap menció de l'epidèmia, la qual cosa podia voler dir o bé que el tema havia deixat de ser notícia, o bé, simplement, que no hi havia novetats. Aquest cop, però, sí que se'n parlava.

IDENTIFICAT EL VIRUS DE SAINT JOHN

Investigadors del CDC han aconseguit identificar l'agent responsable del brot epidèmic a Caneel Bay. Es tracta del virus de Matagalpa, un virus estrany i molt virulent. Resulta mortal en un quinze per cent dels casos i es contagia de persona a persona. Mai s'havia identificat a la zona, la qual cosa fa sospitar als experts que ha arribat a Saint John portat per un hoste, un empleat o un visitant. Entretant, el nombre de contagis no s'atura, i afecta no tan sols els hostes sinó també el personal de l'hotel. L'epidèmia està lluny de poder ser controlada. Els experts concentren ara tots els esforços a identificar la persona que pot haver introduït el virus i a reconstruir la cadena de contagis, a fi de poder aïllar tots els qui han estat en contacte amb la infecció.

Quan vaig arribar al bar, l'Albert estava assegut en una taula amb una noia.

—Et presento la Sara, la dona d'un amic meu. És viròloga, experta en medicina tropical. He pensat que si el que tinc a l'empresa és una epidèmia, els seus coneixements ens poden ajudar...

Era una gran idea. Treballàvem amb la teoria que l'epidèmia de rumors seguia les mateixes pautes que qual-sevol altra epidèmia mèdica. I d'epidèmies mèdiques en sabíem ben poc. Necessariem aprendre'n alguna cosa

si volíem controlar la nostra. De fet, hi havia un munt de preguntes que ja m'havia plantejat...

— ...però abans que res, deixa'm que et posi al dia del que jo he descobert —em va dir—. Mira, com sospitava, he confirmat un munt d'infeccions a l'empresa. Estic convençut, doncs, que no es tracta de casos puntuals, sinó que tenim ben bé una epidèmia al damunt. M'he centrat, com em vas dir, a investigar l'agent infecció, és a dir, els rumors. M'he trobat amb rumors de quarta o cinquena generació, rumors de rumors, clares «mutacions» que em fan molt difícil arribar als rumors originals. Però tots ells giren al voltant de tres temes concrets, amb més o menys matisos i amb més o menys càrrega de mala fe.

—¿Tres temes que són...?

—El primer: la marxa de la companyia. Hi ha rumors que les coses van malament. Em resulta incompreensible, ja que estem tenint un exercici molt bo. La gent ho hauria de veure i, en canvi, no t'imagines el que he arribat a sentir. Es parla de retallades de personal, de tancament de divisions... el que vulguis!

Tant la Sara com jo ens manteníem atents a les explicacions.

—El segon: el cap de màrqueting. És increïble. Circula el rumor que se'n va al carrer. I precisament, ja t'ho vaig dir, és una persona que estem a punt de promocionar. Deixarà el departament per fer-se càrrec de la direcció general comercial.

—¿Ell ho sap?

—No, li ho he de comunicar aquesta mateixa setmana. I el que està passant és que amb el rumor del seu aco-

miadament, un grup de col·laboradors seus s'han posat en peu de guerra...

—¿I el tercer?

L'Albert va callar. Buscava les paraules adequades.

—Veureu... el tercer és més complicat. Ratlla temes personals.

—Tranquil. No sortirà d'aquí.

—No en tinc cap dubte, d'això, però és tan absurd que em costa fins i tot d'explicar-vos-ho. En fi, aquí el teniu. El tercer és que corre el rumor que tinc un tracte de favor envers la Marta.

Coneixia la Marta. Era una de les directives més brillants i l'Albert la considerava una peça clau de l'equip.

—¿Què vol dir exactament «un tracte de favor»?

—En el millor dels casos, que no mereixia la seva recent promoció. En el pitjor, que entre ella i jo hi ha alguna cosa...

Entenia que li costés dir-ho. Coneixent-lo, era improbable que allò succeís. Tornant la conversa a l'àmbit general, li vaig dir:

—Són tres temes potents, capaços de generar un mar de rumors. Uns rumors que segur que han anat circulant a gran velocitat i que, alhora, n'han generant de nous. A més, deuen haver fet força mal en la confiança de la gent...

—I tant! No et pots imaginar les coses que he arribat a sentir durant aquests dos dies. La gent parlava de «llistes negres», de «tornar favors», de «grups de privilegi»... I el pitjor: a hores d'ara, aquesta dinàmica ja s'ha instal·lat en l'ambient. Es propaguen rumors per tot. La porta d'un

despatx tancada significa que algú se'n va al carrer. Un correu de la central, que les coses no van bé. Sembla que no tingui aturador...

Tot allò em sonava. D'una banda, perquè l'experiència de l'Albert confirmava el que jo havia esbrinat sobre els rumors i les seves mutacions. I d'una altra, perquè aquella mena d'expressions les havia sentit un munt de vegades en algunes empreses amb les quals havia tingut contacte. Empreses amb un patró comú: la falta de confiança entre la gent.

La Sara havia seguit amb interès tota la conversa, però també amb una certa perplexitat. No sabia quin paper tenia ella en una «epidèmia de rumors». Era, sens dubte, molt diferent de les que investigava habitualment.

—Sara, ja veus on som —va dir l'Albert—. Hem identificat els nostres «virus» i, pel que sembla, són bastant virulents. S'han fet forts i resistents. Com que som del parer que aquest procés segueix les pautes d'una epidèmia mèdica, potser és un bon moment per saber una mica més com funcionen. ¿Què ens pots explicar que puguem entendre dos economistes aprensius com nosaltres?

—La veritat és que us en podria dir moltes coses. Potser massa pel que necessiteu. D'entrada, deixeu-me que us faci una petita introducció per centrar el tema: les malalties infeccioses estan produïdes per microorganismes. Són les més freqüents de tota la humanitat, i les que tenen pitjors conseqüències tant en l'àmbit social com en l'econòmic.

Com les infeccions de rumors a les empreses, vaig pensar.

—Les produeixen elements vius transmissibles, és a dir, que poden passar d'un individu a un altre i que poden provocar una nova infecció. Poden ser bacteris, fongs, paràsits i, per descomptat, virus.

L'Albert, que com sempre tenia pressa per saber-ho tot, va preguntar:

—¿Què ha de passar perquè aquests petits monstres provoquin una epidèmia?

—En primer lloc, que el microorganisme sigui prou infectiu; és a dir, que tingui la capacitat de trencar les barreres de defensa de l'individu infectat, envair-lo i multiplicar-se. En segon lloc, que la dosi infectiva sigui suficient. Que el nombre de microorganismes que penetrin en l'individu sigui prou elevat perquè es desenvolupi la infecció. Hi ha un nombre mínim crític a partir del qual es pot desenvolupar la malaltia.

Aquelles dues condicions es donaven en el nostre cas. Pel que havia explicat l'Albert, els seus rumors eren capaços de trencar moltes barreres defensives i, a més, la quantitat de «virus» que circulaven era considerable... Ara em tocava a mi. Recordant el que havia llegit sobre l'epidèmia de Saint John vaig preguntar:

—¿Què ens pots explicar de la transmissió de la infecció?

—És un procés complex. Es necessita una cadena de transmissió que posi en contacte l'agent infeccios amb l'hoste, és a dir, la persona que serà infectada. Aquesta cadena implica, en primer lloc, un reservori, que és on viu normalment l'agent infeccios.

Aquella explicació ens començava a desbordar. La Sa-

ra, veient la cara d'espant que fèiem, es va afanyar a afegir noves explicacions.

—Comencem pel reservori, que és l'origen de tot. Per dir-ho d'alguna manera, és el «magatzem» de virus, l'indret on es troba el virus abans d'iniciar el seu viatge infecciós. Aquest «magatzem» de virus tant es pot localitzar en un ésser viu com en elements de l'entorn, com la terra o l'aigua. Una bassa d'aigua estancada, per exemple, pot ser reservori de molts agents infectants.

—Llavors, ¿l'home es compta entre els reservoris?

—Sí, per descomptat. L'home és reservori d'un bon nombre de gèrmens. I com a tal, és un transmissor potencial de moltes infeccions. Tingueu en compte que per transmetre un virus no s'ha d'estar clínicament malalt; es pot transmetre sense tenir cap símptoma i actuant com a simple portador. Sovint ens trobem que no hi ha cap signe que ens assenyali una persona com a portadora d'un virus i, en canvi, és un individu que va contagiant al seu pas... No és el mateix patir la malaltia, que ser-ne portador.

Aquella era una informació determinant i que ens complicava força les coses, perquè implicava, en el nostre cas, que els rumors podien venir d'algú que no estigués donant la cara. Algú que no mostrés cap tipus d'actitud negativa, ni que generés mal ambient. Algú que simplement no hagués «desenvolupat cap símptoma de la malaltia».

La Sara va fer una pausa i, quan li va semblar que ja havíem estat capaços d'assimilar el que ens havia explicat sobre la transmissió de les infeccions, va continuar.

—Però encara hi ha un altre aspecte important que heu

de tenir en compte. Tot i que s'hagi produït la transmissió d'un virus d'una persona a una altra, el fet que la persona infectada desenvolupi o no la malaltia depèn d'un altre factor: la seva susceptibilitat a les infeccions. Quan un individu es contagia, es produeix una resposta immunitària. Les defenses de l'organisme lluiten contra la invasió. Amb unes bones defenses, l'individu infectat de vegades pot evitar el desenvolupament de la malaltia o, si més no, limitar-ne la gravetat. Amb unes defenses deficientes està totalment exposat a patir-la.

Una nova i important dada per reflexionar... Emborratsats per la informació que acabàvem de rebre, vam aturar la Sara en aquell punt, no sense abans demanar-li si estaria disposada a repetir un cafè com aquell si la necessitàvem més endavant. Ella hi va accedir encantada. Fins i tot em va donar el seu mòbil per si em sorgia alguna consulta o per si li volia comentar res. Després d'acomiar-nos-en, l'Albert i jo encara vam xerrar una bona estona. Ens plantejàvem quin era el següent pas que havíem de fer. Prenent com a fonament la informació de Saint John i tot el que ens acabava d'explicar la Sara, li vaig proposar:

—Has de rastrejar els contagis. Anar tirant enrere en la cadena de transmissions fins a arribar al reservori. Estic segur que allà trobarem moltes respostes. I tindrem el responsable de l'epidèmia...

Vaig tornar al despatx. M'hi esperava una reunió. Vaig passar la resta de la tarda a l'agència.

Al vespre, ja a casa, vaig començar a donar voltes a una

idea que em rondava pel cap des del migdia. Tenia relació amb aquelles paraules de la Sara: «L'home és reservori de molts tipus de gèrmens... Pot anar contagiant, tot i no haver desenvolupat la malaltia...». La idea, traslladada al nostre comportament a les empreses, significava acceptar que tots nosaltres acabem tard o d'hora sent reservoris d'alguna cosa. Que podem ser reservoris de bon ambient, d'optimisme, fins i tot d'afectivitat, i contagiar-ho entre la gent, però que fàcilment també podem ser reservoris de mal rotllo, de rumors i de conflicte, i transmetre-ho als qui tenim al voltant. I la majoria de vegades, ni tan sols ho sabem, perquè aquesta elecció no sempre és conscient.

Seria bo que de tant en tant reflexionéssim sobre què és el que contagiem, i quin efecte té sobre la gent amb la qual ens relacionem. Jo reconeixia no haver estat sempre reservori de bon ambient. Però reconèixer-ho i entendre-ho em permetria escollir en el futur de què volia ser reservori i què volia contagiar.

4

LA CADENA DE CONTAGI

Hotel Caneel Bay, Saint John. Illes Verges Americanes
Dissabte, 17 de maig de 2003

Al complex hotelier, les hores es feien molt llargues tant per als experts que investigaven com per als hostes que hi eren confinats contra la seva voluntat. Havien passat setanta-dues hores des de la descoberta del virus, i encara hi havia molts interrogants oberts. Les entrevistes no havien proporcionat prou llum perquè els tècnics del CDC poguessin determinar la font d'infecció i així recompondre tota la cadena de contagis. El primer portador del virus se'ls escapava. Cada cop que tenien una dada que els conduïa a un sospitós o una sospitosa, alguna peça no encaixava i la pista s'esvaïa, cosa que implicava que encara hi havia el risc de nous contagis i que no es podia garantir el control de l'epidèmia. Quedaven pocs hostes malalts per entrevistar, i s'havia de dur a terme la feina fins al final.

Malgrat l'estricta protocol de seguretat, un membre

de l'equip del CDC va caure malalt. No tenia ni idea de quan ni com s'havia pogut contagiar. Però el cert era que en sis dies de contacte permanent amb els infectats, podia haver comès algun error o haver-se relaxat amb les mesures de protecció. No el podien traslladar. Els criteris que havien aplicat als hostes per no estendre l'epidèmia més enllà del complex de Caneel Bay eren igualment vàlids per a ell. El van instal·lar a la zona d'hospitalització amb la resta de malalts, esperant que tingués prou mecanismes de defensa per lluitar i superar la infecció.

Carol mostrava aquell matí una clara millora. La febre no era tan alta i es trobava més animada. Semblava que ja havia superat el punt àlgid de la infecció, i podia estar entrant en la fase de remissió. Eren bones notícies, molt bones. Indicaven que l'evolució podia ser positiva. Els experts del CDC van decidir, doncs, que ja estava en condicions de respondre a les seves preguntes. Es van acostar al llit que ocupava a la sala d'hospitalització.

—¿Quan va arribar a l'hotel?

—El 7 de maig. Vaig arribar en avió a Saint Thomas i vaig fer el trajecte en el ferri de l'hotel fins aquí.

—¿Procedència?

—Boston.

—¿Vol directe?

—Amb escala i canvi d'avió a Atlanta.

—¿Viatjava sola?

—Sí.

Carol se sentia encara dèbil, i les seves respostes es limitaven a la informació estricta que li anaven demanant.

—¿S'està sola, a l'hotel?

—No, m'estic amb el meu company, Stephen. Ell va arribar el dia abans.

Els experts del CDC tenien anotat el nom de Stephen. Susan l'havia esmentat com a persona de contacte en la seva entrevista.

—¿Ell també venia d'Atlanta?

—Sí. També d'Atlanta...

Els experts no estaven obtenint cap informació que els ajudés. Anotaven maquinalment les respostes de Carol, fins que ella va afegir mig de passada un detall que els va cridar l'atenció.

—... allà va fer l'última escala. Venia de fer una llarga estada al Brasil...

—¿Del Brasil?! ¿D'on exactament?

—De São Félix do Araguaia, a l'estat de Mato Grosso. ¿Per què? ¿És important?

Els experts del CDC es van mirar abans de contestar:

—Sí, ho és. El CDC va rebre fa tres dies un avís des de São Félix. Hi havia una sospita d'epidèmia. S'hi va enviar un equip. Ens acaben de comunicar que després de fer les anàlisis han descobert que també es tracta de Matagalpa...

Ja ho tenien! Li van preguntar on podien trobar Stephen i van sortir disparats a buscar-lo. Aquella dada havia de ser per força la clau definitiva que els permetria identificar el portador.

Tal com els havia indicat Carol, el van trobar a la platja, fent un dels seus llargs passeigs de camí cap a la zo-

na d'hospitalització. No es van esperar: asseguts a la sorra mateix, van començar a bombardejar-lo a preguntes. L'entrevista els va donar tots els detalls que necessitaven per confirmar la sospita. En efecte, estaven segurs que tenien el portador. Tot encaixava. Stephen havia passat set mesos al Mato Grosso, en la mateixa zona on havia aparegut el virus, i havia viatjat directament fins a Saint John. Es devia haver contagiats el dia abans de marxar. Les vint-i-quatre hores de viatge corresponien al període en què el virus es mantenia latent i tot just es desenvolupava la infecció; Stephen no era, doncs, contagiats. En arribar a l'hotel, però, ja constituïa un perill per a la resta d'hostes i el personal. Aparentment no havia passat la malaltia, i per això ningú hi havia pensat com a potencial portador. I ell, desconeixent totalment que el virus havia aparegut a l'indret on havia estat, no se li havia acudit pensar que en podia ser el portador. Tot quadrava. L'extrem cansament que havia patit el primer dia i que ell havia atribuït simplement al desgast del viatge no havia estat res més que una manera atenuada de patir la malaltia. Una infecció que havia contagiats els dies següents a tots els que hi havien tingut algun contacte des de la seva arribada...

... Susan i Alan, alguns dels hostes amb qui havia passat la primera vetllada, i també alguns dels participants en el curs de submarinisme amb qui havia compartit reguladors, màscares i tot l'equipament durant la sessió d'iniciació a la piscina figuraven entre els primers grups d'afectats. A partir d'allà, la cadena creixia exponencialment. Els contactes es multiplicaven i afectaven hostes i treba-

lladors de l'hotel. L'intens interrogatori anava sumant detalls al relat i baules a la cadena.

—Vaig sortir a fer un cafè de bon matí, el segon dia. Va ser al bar de Turtle Bay...

—¿Què més? No ens podem permetre cap oblit. El més mínim detall compta...

—Crec que això és tot.

—¿Alguna persona amb qui va tenir contacte fortuït? ¿Hostes? ¿Empleats? ¿Visitants?

—La cambrera. Vam intercanviar-hi algunes paraules a l'habitació, amb Carol, el dia que ella va arribar, és a dir, el dia 7...

Un cop acabada l'entrevista, van poder confirmar que, de fet, no devien quedar gaires persones que no haguessin estat exposades a la infecció. Alguns tindrien la sort de formar part del trenta per cent d'infectats que no desenvoluparien la malaltia, com semblava que era el cas del metge i el director, o que si més no la passarien d'una manera subclínica, com havia estat el cas de Stephen. No obstant això, els quedava una pregunta clau. La resposta podia provocar un gir total a la situació i determinar l'estratègia que havien de seguir.

—Necessitem una darrera resposta. Si us plau, rumï-la tota l'estona que calgui, perquè les conseqüències que se'n deriven són d'unes proporcions enormes. Digui, ¿ha abandonat en algun moment les instal·lacions de l'hotel?

Stephen va reflexionar. Al caps d'uns instants va respondre d'una manera clara i decidida.

—No, en cap moment.

Els tècnics del CDC van respirar alleujats. Aquella era

la mateixa resposta que havien obtingut de tots els hostes que havien caigut malalts abans de tancar el recinte a l'exterior. L'epidèmia es mantenia en els límits del complex hoteler.

Stephen va acabar la llarga entrevista amb una sensació amarga. No era culpable, ho tenia clar. Però saber que era el portador del virus i l'origen del contagi de tots els malalts, entre els quals hi havia Carol, el va deixar abatut. Ell coneixia els riscos a què s'exposava quan va prendre la decisió de penjar-ho tot i marxar com a cooperant. Sabia que podia patir alguna malaltia greu, i ho havia acceptat sense reserves. Però no havia previst en cap moment una situació com aquella: els perills havien passat de llarg la seva persona però havien acabat afectant, sobretot, els qui l'envoltaven. Tot i ser perfectament conscient que ell també era una víctima del maleït virus, li sabia molt greu haver perjudicat tanta gent i haver provocat un malson en aquell petit paradís del Carib.

Vol Iberia 2335, Barcelona - París, Charles de Gaulle
Dilluns, 19 de maig de 2003

Per no agradar-me volar, aquella estava sent una setmana gloriosa. De nou em trobava assegut al seient d'un avió, camí de París, on tenia una reunió. Al quiosc de l'aeroport havia comprat el diari per veure si trobava alguna notícia nova sobre Saint John. Feia ja quatre dies que no se'n sabia res, la qual cosa refermava el temor d'haver-ne perdut definitivament el rastre. Em sabia greu; Saint John s'havia convertit en el meu particular full de ruta en tot el procés de l'epidèmia a l'empresa de l'Albert. Just quan l'avió encarava la pista d'enlairament, vaig topar amb la crònica. Era breu, només ocupava unes ratlles d'una columna lateral, però ja en tenia prou. Vaig llegir amb l'entusiasme de qui rep notícies d'un amic que fa temps que és lluny.

SAINT JOHN: IDENTIFICAT L'ORIGEN DE LA MALALTIA

Gràcies a les entrevistes dutes a terme pels tècnics del CDC als afectats de la infecció de l'hotel Caneel Bay de Saint John, a les Illes Verges Americanes, s'ha pogut identificar el portador del virus, un ciutadà nord-americà que probablement va contraure la infecció al Brasil. En aquest moment, els experts treballen per completar la cadena de transmissió, una tasca difícil atesa la quantitat d'activitats socials desenvolupades pels primers turistes contagiats i, en conseqüència, l'àmplia propagació del contagi. Tan bon punt s'hagi completat la cadena de transmissió, els experts duran a terme els aïllaments pertinents.

Hi havia una idea interessant en aquell relat periodístic, i era el fet que relacionessin la rapidesa amb què s'havia escampat l'epidèmia i l'activitat social dels primers infectats. Tenia lògica: com més sociabilitat, més contacte entre la gent. Els contagis necessàriament s'havien de multiplicar.

L'avió es va enlairar. El dia era clar i el viatge prometia ser tranquil. Havia trobat notícies de l'epidèmia de Saint John, però feia quatre dies que no veia l'Albert. Sabia que continuava investigant la seva particular epidèmia i que, un cop identificat el «virus», mirava de trobar l'origen de la cadena. La nit abans havia rebut un SMS que deia: «No trobo el reservori del virus. La cadena de contagis no em porta enlloc».

Quan li vaig trucar, era en un sopar (per variar) i pràcticament no vam poder parlar. Li vaig dir que jo mar-

xava l'endemà, que seria fora un parell de dies, i em va prometre enviar-me un correu amb la informació de què disposava. Hauria d'esperar a arribar a París per connectar-me a la xarxa i llegir-lo.

Vaig empassar-me la resta del diari de cap a peus, la salvació per no pensar en el vol. La veritat és que el viatge va anar molt bé fins que vam arribar a la vertical de París. Allà, com sempre, ens vam passar més de mitja hora sobrevolant l'aeroport Charles de Gaulle a l'espera que ens concedessin el torn per aterrar.

Així que vaig posar els peus a terra, vaig agafar un taxi fins a la nostra agència, ubicada en un edifici singular construït en una petita illa del Sena. L'oficina té un encant especial, però també un greu inconvenient: és massa lluny del centre de París per poder fer-hi una escapada.

La reunió, em van dir, començaria amb retard, ben bé una hora passada. Encara no hi érem tots, i alguns dels convocats havien tingut problemes amb el vol. Aprofitant l'avinentsa, em vaig instal·lar en un despatx i vaig consultar els correus. En efecte, n'hi havia un de l'Albert, en el qual m'explicava la situació: «He estat investigant. Rastrejant la cadena de transmissions. I no en trec l'entrellat. Hi ha moltes connexions, molts "contagis", però no hi ha manera d'arribar al "reservori" de cap dels tres rumors originals. No trobo qui ha iniciat les infeccions, tot i que de ganes no me'n falten, t'ho asseguro».

La situació que descrivia l'Albert era força diferent de l'epidèmia de Saint John. A l'illa ja coneixien l'origen de la infecció i en tenien identificat el portador. Per

primera vegada, els dos processos no discorrien en paral·lel. Podia ser que aquest cop Saint John no em servís de referència. L'Albert feia un afegitó final que em va deixar força intrigat: «De tota manera he anat descobrint coses força desconcertants...».

No em vaig saber estar de trucar-li immediatament.

—Hola, Albert, sóc jo. Escolta, la meva reunió s'ha endarrerit. ¿Pots parlar?

—Sí, cap problema. Sabia que després de rebre el missatge em trucaries...

—¿Què has descobert?

—Mira, la majoria de rumors tenen, com ja sabíem, relació amb algun dels tres temes que us vaig comentar: la mala marxa de la companyia, l'acomiadament del cap de màrqueting o la Marta. Sobre el primer tema, és evident que tothom està afectat. Però, quan investigava els «contagis» dels dos altres rumors, m'ha sorprès topar amb gent que els ha estat propagant a bastament tot i que ni el suposat acomiadament del cap de màrqueting ni la promoció de la Marta no els afectava directament. Desconcertant, ¿oi?

A mi no em va sorprendre. Dos temes suposaven canvis, almenys, en dos departaments. Havia llegit en la meua particular investigació sobre els rumors que quan hi ha un canvi es trenquen molts equilibris i la gent s'ha de ressituar, fer-se un lloc en el nou estat de coses. Això suposa que s'han de teixir noves complicitats, la qual cosa sovint es fa generant rumors i propagant-los. Li vaig contestar:

—Pot ser que el tema no els afecti directament, però

veuen a venir canvis. I amb la perspectiva que les coses canviïn, és possible que hi hagi gent que senti amenaçada la seva posició. Han de fer el possible per dinamitar el canvi o bé per fer-se un lloc en la nova situació...

—Ho entenc, d'acord. Però així i tot n'hi ha que estan massa lluny de tot això. Qualsevol canvi a màrqueting o en la promoció de la Marta no els afecta gens ni mica. He trobat cadenes de transmissió absolutament alienes als departaments afectats...

—«Oportunistes del rumor» —vaig respondre—. Gent que utilitza la informació tendenciosa, la informació lla-minera, per reforçar les seves relacions, per fer funcionar els seus grups i ser-ne el centre d'atenció. Per tenir alguna cosa de què parlar. Com que, a més, se senten llunyans de la informació que propaguen, tenen una capacitat d'invenció, o de «mutació» dels rumors considerable.

—Però, ¿i per què apareixen ara? ¿Que no hi han sigut sempre, aquestes persones?

—Sí, però no es donaven les circumstàncies perquè actuessin. No hi havia «caldo de cultiu». En un entorn de confiança no tenen res a fer...

El telèfon es va quedar mut durant un breu instant. Probablement estava anant massa ràpid amb una informació que jo ja havia assimilat, però que per a l'Albert era totalment nova. De seguida va tornar a la conversa.

—Hi ha una altra cosa que també m'ha cridat l'atenció: tant si eren persones afectades pels canvis com si eren el que tu anomenes «oportunistes del rumor», la gent que ha fet la major part de la feina ha sigut relativament poca. Vull dir que, un cop llançats els rumors originals (que

encara no sé d'on han sortit), els que han contribuït a escampar l'epidèmia no són gaires.

En aquest punt sí que l'article de Saint John d'aquell matí em donava una bona pista. Vaig fer saber a l'Albert la meua interpretació:

—Potser són pocs, però segur que trobaràs que tenen una relació social àmplia, i això multiplica els contactes, i les possibilitats d'infecció. Són gent especial: si una persona acostuma a dinar amb companys de la feina un cop al mes, ells ho fan cada setmana, si una persona acostuma a fer un cafè a la setmana amb un company, ells el fan cada dia. Són grans catalitzadors de relacions, i com a tals, també grans «contagiadors».

Abans de donar per acabada la conversa, l'Albert va voler comentar un punt important. Una dada que em va resultar molt reveladora. Em va dir:

—També he pogut observar una cosa força interessant que pot explicar el creixement exponencial de la «infecció». ¿Recordes el que ens va comentar la Sara sobre la susceptibilitat dels infectats?

—Sí, perfectament. La susceptibilitat determina les probabilitats de desenvolupar la malaltia.

—Doncs, bé. En les darreres setmanes, he notat un fort creixement de la susceptibilitat. La gent és més vulnerable que mai a qualsevol tipus de rumor o conflicte. Es produeixen petits incidents que en altres temps haurien passat absolutament desapercebuts i que ara tenen un efecte desproporcionat.

—¿I com t'ho expliques?

—Hi he estat rumiant i em sembla que tinc una teoria.

Si la Sara va dir que quan hi ha un contagi, com menys defenses tingui la persona, més probabilitats té de desenvolupar la malaltia; en el nostre món, el de les empreses, el nivell de defenses es podria correspondre amb el nivell de motivació. Amb una motivació alta, és difícil que afectin els rumors. Però a mesura que es va perdent, creix la vulnerabilitat a ser infectat.

La teoria em va semblar brillant. Tenia tot el sentit del món i era una associació d'idees molt bona: la motivació com a font de «defenses» contra les infeccions per rumors. És evident que amb gent motivada és difícil que es creï l'espai perquè qualli la rumorologia o perquè es doni credibilitat a un rumor. En canvi, entre les persones desmotivades es genera una actitud receptiva als rumors, i aquests poden causar un gran malestar.

Va ser l'Albert el que em va treure d'aquestes elucubracions:

—De tota manera, ja t'he dit que no he trobat l'origen de la infecció. Només tinc llargues cadenes de contagis. ¿Què fem, doncs?

Com que desconexíem el portador del «virus», ens trobàvem fora de la pauta de Saint John. No podíem seguir exactament les mateixes passes. A més, l'última nota a la premsa suggeria que el proper pas havien de ser els aïllaments, i no em semblava que aquella mesura es pogués aplicar al nostre cas. ¿Qui pot imaginar un aïllament en una empresa, si no es tracta d'una emergència mèdica?

—En una epidèmia aïllaríem els infectats. Però no et veig confinant a la cafeteria els teus empleats... No ho

sé, la veritat. Si se m'acut alguna idea, t'ho diré de seguida.

Em van cridar per començar la reunió. Em tocava presentar a un nodrit grup de persones de diferents països les nostres campanyes, una de les tasques més excitants de la meva feina i la raó per la qual m'havia desplaçat fins a París. Era com passar un examen, sabent que et donaran la nota pràcticament a l'instant. Vaig deixar de banda Saint John, les epidèmies i els rumors, i em vaig concentrar en la tasca de seduir el personal amb les nostres propostes.

Vam acabar pels volts de les cinc. I a les set s'havia programat un sopar. Ja em podia oblidar definitivament de passejar pel centre de la ciutat. Vaig aprofitar l'estona que em quedava per registrar-me a l'hotel i descansar una estona. Estirat al llit, amb el televisor encès de fons (m'encanta sentir parlar en francès), vaig tornar a pensar en la conversa amb l'Albert i en la gran pregunta. ¿I ara què fem?

Realment era absurd parlar d'aïllaments, però no em resignava a abandonar la pauta de Saint John. Bé hi devia haver alguna manera de traduir l'aïllament al nostre context. No sabia quina era, però segur que hi era. Vaig provar de trucar a la Sara. Si m'aclaria una mica més aquella qüestió, potser trobaríem un camí.

S'hi va posar de seguida. Vam parlar una bona estona. Em va explicar amb paciència en què consistia el procés d'aïllament i les circumstàncies en què era possible fer-ho. Jo li insistia:

—Però, ¿què es busca, al cap i a la fi?

—Mira, t'ho simplificaré, perquè veig que amb les explicacions mèdiques no aconseguixo que m'acabis d'entendre. Una epidèmia és una cadena d'infeccions. S'ha de trencar la cadena o no hi ha fi. I per trencar una cadena, el que cal fer és trencar una baula...

Ara sí! Molt bé, tots som una baula en les cadenes de comunicació. Trencar una baula podia produir el mateix efecte que els aïllaments a una epidèmia. Es tractava, en definitiva, d'aturar la transmissió. I això sí que ho podia fer l'Albert. Vaig agrair a la Sara la seva resposta a unes preguntes que, com a ignorant en la matèria, ella s'havia esforçat per interpretar i respondre.

Immediatament, vaig enviar un missatge a l'Albert:

Les epidèmies només es frenen trencant les cadenes de contagi. Trenca tu les teves. Aconseguix que un transmissor potencial s'avingui a no propagar un rumor i que trenqui, així, la cadena. Serà la teva forma d'aïllament.

De les vint-i-dues persones que érem a la reunió, al sopar només en quedàvem una desena. Va ser agradable, en els jardins d'un magnífic restaurant en plena natura, un entorn totalment inesperat en una gran ciutat com París. Alguns dels que hi érem presents ens coneixíem d'anys de «batalles» junts, i estava bé poder trobar una estona per parlar de nosaltres, de les nostres famílies, de les nostres vides, sense temes de feina pel mig. En acabar, en lloc de demanar un taxi vaig decidir fer una llarga passejada fins a l'hotel. Tenia ganes d'estirar les cames i no tenia

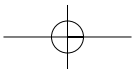
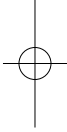
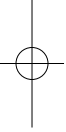
cap pressa per tancar-me a l'habitació impersonal i freda de l'hotel.

El tema dels rumors m'havia enganxat del tot, més enllà de la meva bona voluntat per ajudar l'Albert. En volia aprendre. Pensava que un sempre hi està exposat i que fàcilment m'hi podia trobar implicat en qualsevol moment. Sovint hi ha una força molt important que ens empeny a propagar, amb voluntat o sense, un rumor, i aquesta força és la por. Quan hi ha canvis, quan hi ha incertesa, quan les coses no estan clares, tenim por del que pugui passar. I projectem la por amb els rumors que difonem. Acostumen a ser rumors sobre el pitjor dels escenaris, sobre el que més por ens fa. Els rumors que generem no són producte de la nostra mala fe, són producte de la nostra actitud defensiva. Són producte de la nostra por.

Però, ¿com podem arribar a descobrir les cadenes de transmissió? Indubtablement, calia fer una tasca prèvia. Òbvia, però del tot imprescindible: conèixer la gent. Totes i cadascuna de les persones. I, pel que sembla, això és cada vegada més difícil. A mesura que les empreses es fan grans, deixem de conèixer personalment alguns companys. No feia gaire, i per primer cop en divuit anys a l'agència, em vaig creuar pel passadís amb una noia que, durant les darreres setmanes, havia vist asseguda a una taula: no la coneixia, no sabia ni qui era, ni què feia, i no m'havia pres la molèstia ni de parlar-hi cinc minuts. Aquell, justament, no era un bon camí, perquè en el coneixement personal de la gent hi ha la clau perquè funcioni la comunicació.

5

EL TRENCAMENT DE LA CADENA



Hotel Caneel Bay, Saint John. Illes Verges Americanes
Dilluns, 19 de maig de 2003

A l'oficina del director de l'hotel, enganxat a la paret amb cinta adhesiva, un gran full de paper mostrava un quadre amb les connexions entre les persones infectades. A la casella central hi figurava un nom: Stephen Miles. D'ell partien totes les vies de transmissió. Dues-centes noranta-quatre persones, entre hostes i personal de l'hotel. Només en quedaven fora noranta-vuit noms. Els experts del CDC ja tenien totes les peces del trencaclosques. Havien treballat tota la nit per fer quadrar aquella complexa xarxa. Ara només havien de posar en marxa l'estratègia per dur a terme l'única acció possible que aturés l'epidèmia abans no la patissin les persones que encara estaven sanes: impedir nous contagis mitjançant mesures d'aïllament.

Les mesures que havien aplicat de bon començament amb les persones que mostraven símptomes i les poten-

cialment infectades no podien ser efectives si no s'identificava la totalitat de la cadena de contagis, incloent-hi els portadors sans i els casos inaparents o subclínic, sense símptomes evidents. Un sol infectat que no estigués en zona d'aïllament podia crear, en poques hores, una nova cadena de transmissions i reproduir ràpidament l'epidèmia.

Els experts del CDC debatien la manera que s'havia de fer efectiu el procés:

—Tenim el setanta-cinc per cent de la gent que ha estat en contacte amb la infecció. És un grup massa gran. No té sentit aïllar-los.

—I tampoc no disposem de l'espai per fer-ho.

—Estudiem una altra opció: l'aïllament invers. Mirem de protegir aquells que sabem positivament que no han estat exposats a la infecció, en lloc dels que ja estan malalts o hi han estat en contacte. Només són un centenar.

—¿On els podríem ubicar?

—Al complex de Turtle Bay. Es troba a l'extrem oposat de la zona d'hospitalització.

—Sembla la millor opció...

A la vora de la platja de Turtle Bay, on l'hotel comptava amb algunes de les millors habitacions, van establir la zona «neta», lliure d'infecció. Els noranta-vuit hostes hi van ser traslladats amb l'esperança que, efectivament, cap d'ells no hagués estat en contacte amb la infecció. Era, sens dubte, un aïllament de luxe, però allò no dissipava el temor dels hostes. Eren un grup reduït, la minoria que no havia estat en contacte amb cap portador. Els

que més temps havien resistit l'expansió del virus a través dels hostes infectats.

A la zona d'hospitalització, a més de fer un seguiment estricte de cada malalt, els metges dispensaven totes les atencions necessàries als afectats. La infecció no tenia un tractament específic i no hi havia cap medicament que la pogués curar. Tot quedava en mans de la resistència de cada pacient i dels tractaments dels símptomes i de les possibles complicacions.

Es van produir noves baixes, especialment entre els grups de major risc: la gent més gran i els que patien alguna altra malaltia que s'havia agreujat amb la infecció. Eren males notícies que queien com un gerro d'aigua freda tant entre els equips mèdics com entre els hostes malalts. Cada mort sumia la gent en un silenci carregat de pors. Esclatava algun plor, desesperat, i el consol arribava en forma d'abraçada i d'un xiuxiueig de mots tranquil·litzadors.

Paral·lelament, però, el nombre d'afectats que experimentaven una clara millora s'incrementava hora rere hora. Els experts es van ocupar que s'escampessin les bones notícies. Calia proporcionar un cop de moral que compensés la tensió de tants dies.

Carol va ser de les primeres pacients que els metges van declarar fora de perill. Se n'havia sortit. Susan evolucionava favorablement i Alan, que havia tornat al seu costat després de superar les complicacions cardíaques, tenia també un bon pronòstic. El matrimoni, però, hauria de passar encara un temps prudencial de convalescència

al centre. Tots tres, un cop superada la infecció, eren immunes. El seu organisme havia desenvolupat les defenses necessàries. No podien tornar a emmalaltir per la mateixa causa i, per tant, no corrien cap mena de perill.

Amb les mesures d'aïllament invers, Carol es podia moure sense restriccions per tot el complex, exceptuant la zona «neta». Estava oficialment autoritzada a tornar a la seva habitació i fer una vida relativament normal a l'hotel, que només comptava amb els serveis imprescindibles. La quarantena, però, no quedava aixecada ni ho quedaria fins que es considerés que l'epidèmia estava controlada. Tot i que Carol podia abandonar la zona d'hospitalització, no ho va fer. Ella, que havia tingut la sort de sortir-se'n, volia estar, com Stephen, al costat de la resta de malalts, donant ànims i un cop de mà als exhausts equips mèdics que feien guàrdia permanent.

Per als experts del CDC era el moment d'avaluar si el protocol que havien seguit era idoni i si, per tant, es produïa un descens immediat en l'aparició de nous casos i alhora no apareixia cap nou cas entre els aïllats a la zona «neta». Tot i l'expectació, es constata un cert ànim positiu; la situació podia estar, finalment, controlada.

De sobte, una trucada va estroncar el relatiu optimisme de l'equip. La va rebre el director de l'hotel. Era d'un proveïdor que tenia el magatzem a Saint Thomas:

—Jack, he pensat que ho havíeu de saber. Un dels nostres repartidors s'ha posat malalt. Febre, mal de cap, mareig... símptomes com els de la gent de l'hotel.

—¿Ha estat per aquí?

—Sí, un parell de cops. Us ha portat provisions. Va prendre precaucions, però ha estat en contacte amb la teva gent...

La crisi acabava de fer un nou gir. L'esperança semblava que s'esvaïa. Immediatament, el CDC es va posar en contacte amb la seu d'Atlanta. Si la informació es confirmava i hi havia un afectat fora de Saint John, en poques hores l'epidèmia se'ls podia escapar de les mans. Des de la seu central van enviar un nou equip a la veïna illa de Saint Thomas, que va agafar mostres del repartidor. S'obria un període de tensa espera, el resultat de les anàlisis no se sabrien fins passades quaranta-vuit hores.

A Saint John, el director de l'hotel rebia una trucada directament des d'Atlanta: era de la directora del CDC. Li feia una petició lògica i essencial.

—Jack, aquest episodi s'ha de mantenir en la més estricta confidencialitat. No podem sembrar el pànic a Saint Thomas. Necessitem el temps just per confirmar les anàlisis i dissenyar eventualment un pla de xoc. T'ho demano perquè, amb els informes a la mà, crec que es podria tractar d'un fals positiu.

Aquell vespre, el sol es va pondre enmig d'una tempesta. El cel s'havia anat tenyint de tons morats, uns núvols negres s'havien inflat en l'horitzó i ara avançaven ràpidament i amenaçaven pluja. El cel va quedar tot cobert, ben negre. Va tronar. I va ploure. Primer quatre gotes gruixudes que van espetegar en caure a terra, i just després, acom-

panyades d'un estrèpit que s'accelerava per moments, una cortina d'aigua intensíssima que impedia veure res més enllà d'un parell de metres. Una típica tempesta tropical. Al cap de poca estona, un raig de llum va travessar els núvols. Era l'indici que el xàfec tenia els minuts comptats. A poc a poc, el cel es va començar a asserenar.

Semblava que la tempesta ho hagués netejat tot, l'aire era una mica més fresc, les olors s'havien intensificat, les fulles de les plantes i alguns bassals a terra reflectien lluïssors dels llums. Stephen contemplava l'espectacle des de la terrassa principal de l'hotel. Aliè a l'alarma que s'havia desfermat feia poca estona al despatx del director, esperava que tot allò fos un senyal i que la peculiar tempesta en la qual tots ells estaven immersos comencés a remetre. Que la curació de Carol fos el primer raig de llum, que el panorama s'asserenés ben aviat i que tot plegat tornés a la normalitat.

Barcelona
Dimecres, 21 de maig de 2003

Em trobava en un plató de rodatge d'un anunci, la part més vistosa de la nostra feina i, de fet, la culminació d'un llarg procés de treball. M'agrada assistir als rodatges, és divertit i interessant, encara que hi hagi moments avorrits, com quan es repeteix una escena vint vegades fins que el director la dóna per bona. En el millor dels casos, dediquem dos dies a rodar els vint segons d'imatges que finalment s'emetran per televisió. Són dos dies amb força estones mortes per als qui, com jo, no hi participem directament.

En una de les pauses del rodatge, vaig aprofitar per trucar a l'Albert. Havien passat dos dies de l'última vegada que hi havia parlat, quan jo era a París. Em van dir que no hi era, i vaig demanar que deixessin l'encàrrec que em telefonés. Estava impacient per saber si havia aconseguit trencar les cadenes de contagi, la nostra particular interpretació de l'«aïllament» que calia efectuar davant una

epidèmia real, i si havia trobat una resposta a la gran pregunta sobre l'origen del «virus» de la seva empresa.

Feia uns dies que la premsa no esmentava res sobre el cas de Saint John. A la primera ullada del diari, durant una de les pauses del rodatge, em va semblar que continuaven sense ressenyar l'actualitat de l'illa. Però, sí!, repassant-lo amb més atenció vaig trobar una nota breu:

SAINT JOHN, ES TRENCA LA CADENA DE CONTAGIS

Els especialistes del CDC poden haver aturat la cadena de contagis de l'epidèmia de l'hotel Caneel Bay, a les Illes Verges Americanes. Les mesures d'aïllament han estat efectives, i només s'han enregistrat dos nous casos en les darreres vint-i-quatre hores. Els metges desplaçats a la zona es dediquen principalment a pal·liar els símptomes dels malalts, ja que no es coneix un tractament específic per a la malaltia. La zona es manté en quarantena.

Va sonar el mòbil quan llegia l'última ratlla. Era l'Albert. Vam quedar per fer un cafè. Jo m'escaparia a mig matí del rodatge i ell em vindria a trobar a un bar a prop del plató.

—¿I si convidessis la Sara? —li vaig suggerir.

—Ho faré. Però no sé com ho tindrà.

Al cap d'uns minuts un SMS de l'Albert m'anunciava: «Comptem amb la Sara».

La Sara ja era al bar quan hi vaig entrar pels volts de les onze. Mentre no arribava l'Albert, vaig comentar amb ella la informació que havia llegit al diari. Em sorprenia que

els metges només poguessin combatre els símptomes de la malaltia.

—¿Pot ser que una infecció no tingui tractament?

—Malauradament sí. En la majoria d'infeccions víriques, no hi ha un tractament eficaç.

—¿I com és? ¿No s'investiga?

—Sí, sí que s'investiga. Però el problema és que les teràpies que es troben, quan són efectives tenen massa efectes secundaris, perquè no es pot atacar el virus sense afectar la cèl·lula que el conté. I ens trobem que, en la majoria dels casos, els efectes secundaris no compensen el benefici del tractament.

—I, llavors, ¿què es pot fer?

—Al final es tracta d'aplicar mesures per combatre els símptomes i esperar que la capacitat de lluita del propi cos acabi guanyant la batalla.

—¿Això és tot?

—Em temo que sí. I és per això que en les malalties infeccioses és especialment vàlida la famosa dita «val més curar-se en salut».

L'Albert ens va trobar ficats de ple en el tema i es va incorporar a la discussió posant-nos al dia de la situació a la seva empresa.

—La mala notícia és que encara no he trobat l'origen de la infecció. La persona o les persones que van originar els primers rumors se m'escapen. No sé, ni tan sols, què deien en concret els primers rumors. La bona notícia és que crec que he aconseguit trencar algunes baules de la cadena de contagi. Estic segur que he pogut «aïllar» gent important per a l'organització.

—¿Com t'ho has fet?

—Mireu, vaig veure que no tenia temps per a actuacions a gran escala ni per anar desmentint les grans «boles de neu» dels rumors. El mal ja està fet, i no és tan fàcil combatre'l. Per això vaig decidir fer servir una altra estratègia: dur a terme accions simbòliques sobre grups molt concrets amb la finalitat de reconstruir la confiança i trencar la inèrcia de rumors en la qual estem immersos.

—Caram, Albert, així que «accions simbòliques»...
—vaig somriure.

—Sí, home. Si no t'agrada dir-ho així, posa-hi el nom que vulguis. Vull dir que m'he dedicat a donar informació amb tota mena de detalls sobre petites coses que a mi em semblaven irrellevants, però que generaven algun rumor. Per exemple: el director europeu ha anul·lat una visita que tenia prevista, i s'especulava sobre si això volia dir que, efectivament, teníem problemes. Doncs bé, m'he dedicat a explicar a una sèrie de persones, una per una i personalment, els motius de l'anul·lació de la visita. I he notat que he recuperat la confiança perduda d'alguns membres de l'equip.

L'Albert havia aplicat d'una manera intuïtiva el principi de prevenció que havia esmentat la Sara feia uns minuts, abans que ell arribés. Anticipar-se a cada possible rumor proporcionant una informació real i precisa era la manera d'evitar «infeccions».

—¿O sigui que l'empresa potser està tornant a la normalitat? —li vaig preguntar.

—No és ben bé normalitat, encara, però potser sí que es respira més tranquil·litat. I em sembla que vaig pel bon

camí per trencar la inèrcia, evitar alguns «contagis» i aturar la generació constant de rumors. Però no és fàcil. Tinc grups importants que ja estan «infectats» i que no sé com «curar»... i la veritat és que no m'agradaria perdre'ls. Són persones essencials per a l'empresa.

—Doncs nosaltres no tenim gaires bones notícies. La Sara tot just m'explicava que la majoria d'infeccions per virus no tenen un tractament específic...

Vam estar valorant la situació. Efectivament, les teràpies que se'ns acudien per als «infectats», com ara canviar gent de departament o dividir grups, presentaven uns efectes secundaris perillosos, sobretot pel que feia a desmotivació i desconfiança. Ens podia passar, com en el cas de les infeccions víriques, que els efectes secundaris dels tractaments no compensessin el benefici. La Sara ens va suggerir un camí:

—Però nosaltres lluitem controlant els símptomes dels malalts: no deixem que tinguin pujades de temperatura, mantenim una bona hidratació, controlem acuradament les possibles complicacions... Potser això mateix és el que heu de fer a l'empresa amb aquest grup.

Era una bona idea. De fet, era tot el que podíem fer. Controlar «pujades de temperatura» en forma de conflictes i, sobretot, estar alerta de les possibles complicacions. I esperar que ells mateixos superessin la malaltia, sense descartar que es produís alguna altra baixa.

L'Albert encara ens va posar un tema sobre la taula:

—La meva estratègia de «trencament de cadenes» és clara: intento donar tota la informació possible per evitar que, si manca informació, quedi substituïda per ru-

mors. Però hi ha una altra qüestió. Hi ha informació reservada que seria contraproductiu fer circular perquè podria perjudicar algú o se'n podria fer un mal ús. ¿Què faig llavors?

No era un problema senzill, perquè suposava la confrontació de la transparència com a eina de lluita contra els rumors d'una banda, i d'una altra, el risc de donar informacions confidencials. La Sara, després de discutir una bona estona, va aportar la solució fent ús d'una lògica aclaparadora:

—Si la solució als rumors és la transparència, ¿no és un acte de transparència reconèixer que hi ha una determinada informació que, pel motiu que sigui, no es pot donar?

El que ens venia a dir la Sara era que per mantenir la confiança no necessitàvem donar tota la informació, però sí manifestar clarament que una informació determinada no es podia donar i el perquè. Reconèixer que una informació era confidencial era tan transparent com donar-la.

—Estem avançant —va dir l'Albert—. Però m'obsessiona no ser capaç de trobar l'origen de l'epidèmia. No estaré tranquil fins que hi arribi. Si no trobo la font, la infecció es pot reproduir en qualsevol moment.

—¿On t'encalles?

—És desconcertant. Sempre arribo al mateix punt. El punt en què es van posar sobre la taula una colla d'informacions que es van distorsionar ràpidament, però és impossible esbrinar d'on van sortir. El rumor sobre el mal funcionament de l'empresa parteix d'alguna infor-

mació que no trobo. I el mateix passa amb el de l'acomiadament del cap de màrqueting. Qui va donar peu a aquests rumors és el que no arribo a descobrir.

—¿I no t'hi podria ajudar algú?

—No. Fins i tot n'he parlat amb el Pau. Com que ha marxat de l'empresa, em pensava que, si ho sabia, me'n parlaria sense embuts. Però no n'he tret res en clar. Es manté la intriga...

A la nit, mentre tornava a casa després del rodatge, vaig reflexionar sobre el que es derivava de «l'acció simbòlica» de l'Albert per trencar les cadenes de contagi. Ell havia decidit no actuar sobre els conflictes més grans, sinó sobre coses petites que resultessin exemplificadores d'una nova manera de fer. Ho trobava molt encertat, perquè de vegades no cal una gran actuació per resoldre un gran conflicte, especialment pel que fa a la comunicació. Es pot actuar en aspectes aparentment més insignificants, però que esdevinguin visibles. Les persones en prenen nota i ho extrapolen a la resta d'actuacions. Aixecar-se d'una taula de dinar on s'està parlant malament d'algú només és un gest, però diu molt de l'actitud de qui el fa enfront de la crítica als altres. És una actuació petita, com tantes altres que suposen guanyar batalles psicològiques i capgirar la percepció de la gent. Guanyar la batalla de la percepció, vaig pensar, et fa guanyar les batalles reals.

6

EL CONTROL DE L'EPIDÈMIA

Hotel Caneel Bay, Saint John. Illes Verges Americanes
Dimecres, 21 de maig de 2003

Els membres del CDC de Saint John estaven en alerta. Si es confirmava el possible contagi del repartidor a Saint Thomas, es veurien immersos en un procés epidèmic de proporcions incalculables.

Després de quaranta-vuit hores de tensa espera, van rebre les anàlisis. El resultat era concloent i clar: el repartidor patia una grip comuna. Era una soca agressiva, però no tenia res a veure amb la infecció de Saint John. Tots van respirar tranquils. Amb aquells resultats a la mà i atès que a Saint John no s'havia declarat cap més cas en els últims dies, podien considerar que la crisi s'havia superat. Les autoritats no van trigar a decretar el final de la quarantena. Tan sols l'àrea d'hospitalització quedava operativa i degudament aïllada per atendre els últims malalts, als quals no se'ls podria donar d'alta fins que passessin uns dies més.

L'endemà es van iniciar els preparatius per abandonar Saint John. Primer els equips mèdics, després els hostes de l'hotel. A mig matí, i després de deu dies d'un aïllament absolut, el primer ferri abandonava el moll particular de l'hotel, amb els experts del CDC i tot el material científic a bord. Era la primera vegada que aquell exèrcit mostrava el rostre i el somriure, alliberats de les granelles blaves i les màscares de protecció. La imatge certificava gràficament el final oficial de l'epidèmia.

Al cap de poques hores, els primers grups d'hostes van començar a abandonar el complex.

L'equip de l'hotel, finalment, podia respirar alleujat. S'havia aconseguit mantenir operatives les instal·lacions amb un mínim de plantilla, i el personal havia fet un esforç enorme per tirar endavant els serveis de què es disposaven. El director ja només esperava que arribés el moment de la marxa de l'últim dels hostes per tancar el complex unes setmanes i donar a la seva gent el descans que es mereixien.

Alliberat de la tensió, Jack observava el moviment del complex des del porxo de l'edifici central. Havien desaparegut tota la crispació, el neguit i la por dels darrers dies. Va veure Stephen Miles i Carol Baker, de la 309, i el matrimoni Rees, de la 208, que esperaven al jardí, amb les maletes a punt, l'avís per ser traslladats al moll. Intercanviaven comentaris i alguna rialla. El director va pensar que adorava aquella normalitat. Ningú no podia retreure res a ningú. Tot havia succeït per un cúmul de circumstàncies fortuïtes, que havien fet que un hoste in-

fectat aterrés a l'hotel en plena fase de contagi d'un virus que havia agafat a milers de quilòmetres d'allà. Un episodi que podia haver passat en qualsevol altre indret. Ben diferent hauria estat, per a la reputació i la imatge del Caneel Bay, que la infecció s'hagués relacionat amb l'aigua, els aliments o les condicions de l'hotel. Podia estar tranquil, perquè a més comptaven amb el reconeixement unànime de tots els hostes d'haver rebut el millor tracte possible durant el confinament. Tothom sense excepció els havia reconegut l'esforç i la dedicació.

El metge es va apropar al porxo i es va col·locar al costat del director, mentre observaven com, a poc a poc, tot tornava a la normalitat.

—Sembla que ens n'hem sortit —va dir el director amb un somriure.

—Sí, sembla que sí.

—¿Saps? Tinc un deute amb tu...

—Si ho dius per les «hores extres», t'ho pots estalviar. És la meva feina.

—No, no és per les hores extres, tot i que també. És per la teva intuïció. Em vas convèncer d'alertar el CDC així que vam tenir els primers malalts. Jo no ho veia clar. Significava esbombar una informació molt negativa per a l'hotel. Em feien por les repercussions que hi podria haver. I ara veig que si no hagués sigut per la teva insistència, les coses haurien anat d'una manera molt diferent.

—Crec que tots dos vam fer el que havíem de fer. Jo també sabia que si tot s'hagués limitat a una falsa alarma, t'hauria enfonsat a tu, i tu m'hauries matat... De veritat, vas confiar en mi i t'ho agraeixo.

—Ens hem guanyat un bon descans.

—Sí. Però hi ha una cosa que encara hem de fer, i necessito la teva ajuda.

—Digues...

—Hem superat una gran crisi. I sí, ens n'hem sortit prou bé. Però com a metge i com a persona, cada baixa em dol i molt. M'has d'ajudar a convèncer les autoritats perquè les coses no quedin així. Perquè es dediquin recursos a la recerca d'una vacuna. Només així podem assegurar que un episodi com aquest no es torni a produir ni aquí ni en qualsevol altre racó del món.

—Compta amb mi. Però no perdis de vista que no serem nosaltres ni la nostra opinió els que farem que es desenvolupi una vacuna. Ho serà, en tot cas, el ressò que hagi pogut tenir el cas...

Estaven a punt d'abandonar l'illa. Stephen no es podia alliberar de l'afflicció que sentia.

—Nosaltres tornem, però n'hi ha que no han tingut tanta sort. Em sap tan greu... Jo no ho podia saber, però en el fons tot ha sigut per culpa meva...

—Stephen, tu no en tens la culpa —va dir Susan—. Ho sap Carol, ho sap Alan, ho sé jo... i ho saben totes i cadascuna de les persones que han compartit amb nosaltres els darrers dies. Tu no n'has estat el responsable, han sigut les circumstàncies les que ens han portat a aquesta situació. Vas marxar al Brasil amb una sincera intenció d'ajudar, i això és el que compta. El que ha passat després s'escapa de la teva voluntat...

Abans de pujar al ferri, tots quatre es van girar per fer

l'últim cop d'ull al paradís que deixaven. «Algun dia hi tornarem, i tot serà diferent», va dir Alan. Sí, sens dubte, van assentir tots. Stephen i Carol es van abraçar. El malson quedava enrere, tornaven a casa junts.

Barcelona

Divendres, 23 de maig de 2003

Tornava a la rutina diària de la feina: no tenia cap reunió fora, ni cap rodatge, ni res. Necessitava una jornada tranquil·la al despatx per treure'm paperassa de sobre. Quan passes uns dies fora, és increïble el que s'arriba a acumular.

Al capdamunt de la pila de feina pendent, vaig veure una invitació que havia arribat per missatge. L'enviava l'Albert i era una invitació per a un sopar. Em va sorprendre. Normalment ens citàvem per telèfon o correu electrònic. Era una invitació molt formal i en un restaurant especial. Era —i ell ho sabia— el meu preferit.

Abans d'abordar el munt de feina, vaig seguir el ritual de fer un cop d'ull a la premsa. Des de l'últim article que informava que la cadena de transmissions del Caneel Bay havia quedat estroncada i que s'havien fet els aïllaments, no n'havia llegit res més. Estava segur que allò devia su-

posar el final de l'epidèmia, però tenia la necessitat de llegir-ho.

L'EPIDÈMIA REMET A SAINT JOHN

Després de quaranta-vuit hores sense nous afectats, les autoritats han confirmat oficialment que el brot epidèmic es dona per acabat. Els experts del CDC han abandonat el complex hotelier de Caneel Bay. Tan sols un grup de metges romanen a l'hotel per tenir cura dels últims afectats. Els turistes que ja han rebut l'alta i els que no han patit l'epidèmia han abandonat l'hotel. Tot i els enormes esforços de l'equip mèdic i els experts, i la rapidesa de les actuacions, l'epidèmia es tanca amb un saldo de quaranta-quatre baixes. A la vista d'aquest balanç, a la seu central del CDC, a Atlanta, ja es parla d'iniciar el procés d'investigació per obtenir una vacuna, l'única via per evitar episodis com el de Saint John. No obstant això, fonts consultades afirmen que caldran anys d'investigació i múltiples recursos per obtenir-la, si és que mai s'obté.

Era una bona notícia, però deixava un regust amarg. El balanç de baixes era molt important. Fins llavors havia fet servir el recurs de comparar les baixes a l'empresa de l'Albert amb les baixes a Caneel Bay; però eren molt diferents. Una cosa és deixar la feina i una altra de ben diferent perdre la vida. I els rumors, és clar, mai no es podran comparar en poder destructiu als virus d'una epidèmia. Esperava que tant de bo fossin capaços de trobar l'anunciada vacuna i que no es tornés a repetir un cas com aquell.

A l'empresa de l'Albert semblava que la situació també havia millorat. Havia estat capaç de retenir *in extremis* un col·laborador que marxava. Pel que sabia, l'ambient, en general, tornava a ser el de sempre: tornava a circular la informació i a teixir-se la confiança. Progressivament, tot recuperava el seu lloc. S'havia superat un episodi perillós que havia afectat l'organització en el seu conjunt i que hauria pogut resultar nefast per a l'empresa. Un episodi que, almenys per a mi, encara tenia una gran incògnita: l'origen de la «infecció», la font que havia originat els primers rumors.

—¿A què treu cap tant formalisme? —vaig preguntar a l'Albert així que em vaig asseure a la taula del restaurant on ell ja m'esperava.

—Volia agrair-te la teva ajuda durant la meva particular «epidèmia».

—Ha estat un plaer i no m'has d'agrair res. He après moltíssimes coses pel camí...

Vam estar una estona recordant tot l'episodi. Les trobades. Els missatges. La sorpresa inicial de l'Albert davant la meva desenraonada teoria, i la rapidesa amb què se la va fer seva, la qual cosa es va copsar de seguida pel vocabulari mèdic que feia servir quan parlava del problema a la seva empresa. No em vaig saber estar de fer-li la gran pregunta:

—Digues, ¿has arribat a descobrir-ne l'origen?

El gran somriure de l'Albert m'avançava la resposta.

—Sí, i aquest és un dels motius de la nostra trobada d'avui.

—¿Quan ho vas esbrinar?

—Ahir. Vaig encaixar les últimes peces. De sobte, tot tenia sentit.

—¿I doncs? ¿És algú en concret?

—Sí. Una única persona. I el pitjor és que no el puc acomiadar, ni tan sols tenir-li rancor.

—¿I això?

—Ho entendràs quan sàpigues qui és...

—¿El conec, doncs?

—El tens al davant.

No ho entenia. ¿De veritat m'estava dient el que jo pensava que m'estava dient?

—¿Tu?

—Sí. Jo.

Em vaig quedar de pedra. No tenia cap sentit. ¿Com podia ser l'Albert l'origen de la pitjor crisi que havia patit la seva empresa en els darrers anys? ¿Com es menjava tot plegat?

—Mira... Com saps, quan vaig rastrejar les diferents cadenes de contagi vaig aconseguir identificar tres rumors diferents com a punt d'origen de la infecció. Però aquests tres rumors no tenien un nexa en comú. Les cadenes acabaven allí. No hi havia res més. Després de trencar-me les banyes buscant tots els possibles «culpables», ahir, quan era sol al meu despatx, em vaig adonar que jo n'havia estat l'ingenu inductor.

Recuperàvem el fil de Caneel Bay: un portador innocent, totalment desconixedor del que estava provocant...

—Després de donar-hi voltes i més voltes, em va venir tota la pel·lícula al cap. Jo havia provocat aquells ru-

mors. Per descomptat, ho havia fet ignorant completament el que acabaria provocant, però ho havia fet.

—¿...?

—¿Recordes la remodelació de l'equip directiu?

—Sí, me'n vas parlar. Volies fer una promoció que ningú s'esperava...

—Sí, la de la Marta. Però també suposava la promoció del cap de màrqueting, i el moviment de diverses persones més que canviaven de departament. Doncs bé, just després de decidir la reestructuració, i quan jo, i només jo, la coneixia, vaig llançar tres missatges en tres contextos diferents, que, mal interpretats i encreuats, van desencadenar tot el procés.

—Explica't. Em moro de curiositat.

—El primer missatge el vaig llançar quan despatxava amb l'equip de màrqueting. Em van proposar de modificar substancialment l'estructura del departament i reorganitzar determinades funcions. Tot plegat, tan sols uns dies abans que es fes efectiu el canvi de responsable del departament, la qual cosa ells ignoraven. No recordo el que els vaig dir exactament, però va ser una cosa així com: «No fem res que pugui condicionar el futur immediat del departament». Sense adonar-me'n, acabava d'obrir la porta a l'especulació. El rumor número u no va trigar: «El cap de màrqueting se'n va al carrer».

Tenia sentit. El comentari que havia fet l'Albert donava peu a moltes interpretacions, entre les quals, la del rumor.

—El segon missatge el vaig llançar sense ser-ne conscient en el transcurs d'una reunió de nous projectes. Es

va plantejar el llançament imminent d'un producte, un fet que implicava molts departaments. Conscient dels canvis directius que estàvem a punt de fer, vaig pensar que havíem d'esperar. Els vaig dir: «Potser no és un bon moment per dur-lo a terme». L'endemà ja circulava el segon rumor: «Les coses van malament», que al cap de pocs dies s'havia transformat en «Estan a punt de fer fora molta gent».

L'Albert sabia el perquè del seu comentari, però els altres no. El rumor estava servit.

—I, finalment, va arribar el tercer missatge, encara que aquest va ser molt més subliminal. Ens havia de visitar el director europeu. Vam estar preparant la reunió amb la Marta al meu despatx. Vam passar la tarda junts, a la vista de tothom. En acabat, a la cafeteria de l'empresa, li vaig fer un comentari que feia referència a l'informe que havíem redactat: «Marta, això està fet». Qui va sentir el comentari no podia saber a què em referia, però hi va trobar un significat altament intoxicant després que jo anunciés els primers canvis i la promoció de la Marta: «Una reestructuració per fer lloc a la Marta», que immediatament es va convertir en el tercer rumor: «Entre la Marta i l'Albert hi ha alguna cosa».

Aquella era, sens dubte, una interpretació maliciosa.

—En resum, tres missatges meus del tot ingenus que van generar tres rumors destructius. Havia servit en safata tota la munició necessària per desencadenar l'epidèmia. I tot plegat, per un únic motiu: la diferència d'informació que jo tenia en relació amb els altres.

Allò afegia una nova dimensió a la complexitat dels

rumors: quan hi ha un decalatge important entre la informació de què disposen els uns i la que coneixen els altres, és fàcil que s'interpreti malament un comentari i que, en conseqüència, es generi un rumor.

—De tota manera, tu vas actuar en la ingenuïtat més absoluta —li vaig dir—. Però, després, n'hi ha hagut d'altres que no han sigut tan ingenus.

—Efectivament. El que en un inici eren males interpretacions, van passar a ser rumors clarament malintencionats a partir de la tercera baula de la cadena...

Haviem tancat el cercle. Com a Saint John, podíem considerar el cas enllestit i fer el balanç de baixes. L'Albert encara tenia persones convalescents, però l'epidèmia s'havia acabat. Tots dos havíem après un munt de coses que ens podien ajudar força en el futur. Després d'una llarga pausa, l'Albert em va dir:

—Escolta, t'ho volia haver preguntat fa temps, ¿com t'ho feies per saber el que calia fer en cada estadi?

—És molt senzill. Ho llegia al diari.

—¿Al diari?

—Sí. Després del nostre primer sopar, vaig llegir a l'avió que em duia a Düsseldorf la notícia d'una epidèmia al Carib. Em va cridar l'atenció perquè coneixia el lloc. L'article esmentava dues baixes, com a la teva empresa. Aquella notícia va ser la que em va inspirar la idea de la teva epidèmia. A partir d'aquell moment, la vaig estar seguint dia rere dia. El que passava al Carib, passava a la teva empresa. El que llegia que feien era el que jo et proposava...

—O sigui que la meva epidèmia tenia un referent real.

—Exacte. Absolutament real.

—¿I se sap si ha acabat bé?

—Depèn de com t'ho miris. Ells van descobrir relativament aviat el responsable dels contagis. Van poder dur a terme els aïllaments. I l'epidèmia es va controlar de seguida. Però hi ha hagut força baixes. I no baixes com a la teva empresa; gent que hi ha perdut la vida. En una epidèmia mèdica, la curació dels infectats no és gens senzilla...

Se'ns va fer tard. L'Albert em va acompanyar a casa.

Aquella nit no vaig dormir bé. L'endemà em vaig llevar amb una inquietud que em rosegava: havíem acabat el procés d'una manera satisfactòria, però podria haver anat força malament. O fins i tot es podia repetir. I també ens podia passar a nosaltres, a la nostra agència. No n'hi havia prou de tancar el procés. Com amb el virus de Matalgalpa, potser havia arribat el moment de garantir que no tornés a provocar cap més brot epidèmic; potser havíem d'investigar, nosaltres també, la nostra pròpia vacuna.

7

LA VACUNA

Vol Lufthansa 8555, Barcelona-Düsseldorf
Dilluns, 26 de maig de 2003

Tornava a volar amb destinació a Düsseldorf. Era com reviure la pel·lícula *Atrapat en el temps*. El mateix vol, m'atreviria a dir que la mateixa hostessa, el mateix dia gris, els mateixos nervis. I, en la mateixa recerca d'una manera de distreure'm, jo fullejava la premsa. Aquest cop, però, sabia que no hi hauria notícies de Saint John; no trobaria el titular que m'hauria agradat llegir amb lletres ben grosses: «EPIDÈMIA DE SAINT JOHN: ES TROBA LA VACUNA».

La vacuna era la solució definitiva per a aquell potent virus. I nosaltres també necessitàvem la nostra particular «vacuna». El dia abans havia fet un cafè amb la Sara i li havia preguntat com funcionava, com s'obtenia una vacuna. Em va proporcionar algunes nocions bàsiques, però em va prometre unes notes més detallades que m' aclaririen tots els dubtes. Les notes m'havien arribat al vespre. Ara, a deu mil metres d'alçada, les recuperava:

Hi ha una immunitat natural que és aquella amb la qual naixem i que hem heretat. Ens protegeix d'un bon nombre d'infeccions comunes. Però també n'hi ha una que és adquirida i que s'aconsegueix al llarg de la vida de cada persona. S'adquireix automàticament quan la persona pateix una infecció i genera defenses per fer-hi front, de manera que ja no la tornarà a patir.

Aquell era un punt interessant. Significava que a l'empresa de l'Albert, probablement, s'havien immunitzat contra rumors com els que havien patit. Era una bona defensa, però no els garantia que no tornessin a ser víctimes d'uns rumors diferents...

Però també es pot adquirir immunitat a infeccions no patides d'una manera artificial mitjançant les vacunes.

Aquest era el camí que m'interessava! El sistema per protegir-se de rumors nous.

L'objectiu de la vacuna és desenvolupar una immunitat similar a la que es produeix quan es pateix la malaltia d'una manera natural, però sense que el pacient pateixi el quadre clínic de la infecció.

Molt bé, això era el que havíem de buscar. Protecció sense haver de passar pel «rosari» d'una nova epidèmia. Però no era tan fàcil.

En alguns casos, la protecció adquirida és per sempre, però en altres, només es manté durant un temps limitat. I les vacunes no sempre protegeixen al cent per cent. Cada vacuna té el seu particular nivell de protecció.

No era la panacea, però probablement era el millor a què es podia aspirar. I, com vaig descobrir quan vaig continuar llegint, l'efecte era no tan sols individual.

Les vacunes són, sens dubte, el millor mitjà per lluitar contra les epidèmies, perquè no només proporcionen una protecció individual, sinó que juguen, a més, un paper sobre la comunitat: trenquen les cadenes de transmissió que propaguen el virus i eviten que molta gent pateixi, finalment, la malaltia.

Aquella era una funció transcendent per preservar la integritat de les organitzacions. Si s'aconseguia que en una empresa les infeccions fossin limitades, no hi hauria prou «massa crítica» de persones difonent rumors que la podien posar en perill.

Capbussat en les notes de la Sara, no em vaig adonar que l'avió estava a punt d'aterrar a Düsseldorf.

Després de la reunió a l'agència, vaig fer l'habitual passejada per la riba del Rin per esbargir-me una mica de la feina. ¿Com podíem activar les nostres defenses per evitar una epidèmia de rumors?, pensava guaitant les barcasses. ¿Com ens podem immunitzar d'aquest virus tan potent? Allò s'escapava del meu abast. Necessitava, com

en el cas de les vacunes mèdiques, una bona dosi d'inversió en hores i en coneixement. No era un projecte que pogués dur a terme tot sol.

Recordant el meu primer missatge a l'Albert, el que havia desencadenat tot el procés, li vaig enviar un SMS en què el convidava a compartir el projecte. Deia:

Hem superat l'epidèmia. Però no sabem quan pot aparèixer la pròxima. ¿I si busquem la vacuna?

De tornada a Barcelona, ens hi vam posar. Ens vam reunir l'Albert, la Sara i jo. Abans que res, havíem de discutir les bases, i després ja comptaríem amb l'assessorament de gent experta en la comunicació interna en les organitzacions.

—¿Què busquem exactament? —va preguntar la Sara.

—Protecció davant els rumors. Desenvolupar la immunitat, sense haver de patir més episodis.

—Poques vacunes protegeixen al cent per cent, ja t'ho vaig dir, i no totes ho fan durant un temps il·limitat...

Ben cert. No podíem pensar a trobar una solució definitiva que ens protegís contra tot tipus de rumor i per sempre més. No obstant això, havíem de ser ambiciosos i aspirar a una vacuna tan universal com fos possible i d'un efecte tan llarg com fóssim capaços de trobar.

Sabíem que la nostra particular «vacuna» havia d'estimular la comunicació interna per no deixar espai a l'entrada dels rumors. Però de seguida vam descobrir que no havíem de crear instruments nous, ni nous protocols de comunicació. No era una qüestió de formes, sinó de fons.

Aconseguir una bona comunicació interna, que «immunitzés» una organització del poder infectiu dels rumors depenia de la creació d'un clima de confiança entre la gent. Amb confiança, es produeix un intercanvi natural d'informació.

Després d'intenses sessions de treball durant les quals vam convidar diferents experts, vam obtenir la nostra particular «vacuna». Un conjunt d'actuacions que podem dur a terme cadascun de nosaltres en el nostre entorn particular perquè funcioni la comunicació interna i, així, generar immunitat contra els rumors.

Com a vacuna té una virtut: és fàcil d'administrar i no provoca cap tipus de reacció. Però té dues grans limitacions: no garanteix el cent per cent d'immunitat, i sobretot, la seva protecció és de durada limitada. I té una característica peculiar: probablement és l'única vacuna que existeix que s'ha d'administrar cada dia, sense excepció.

LA VACUNA

Aquesta vacuna consisteix en un conjunt d'actuacions que cal que duguem a terme amb la nostra gent per «immunitzar-nos», com a grup o com a organització, contra els rumors.

Aplicar-la forma part ineludible de la feina de qualsevol directiu o de qualsevol persona que tingui persones al seu càrrec. És, a més, una tasca que s'ha de fer cada dia, no només de tant en tant o quan hi ha una crisi. Perquè com a vacuna és força potent, però caduca al cap de vint-i-quatre hores.

Les actuacions són les següents:

1. Conèixer bé la gent

- Conèixer personalment les persones del nostre entorn. Dedicar-los temps i escoltar-los amb atenció per descobrir i comprendre les seves motivacions. Descobrir quin tipus de comunicació els ajuda i quin tipus de comunicació els desmotiva.
- Anar més enllà del coneixement superficial, aquell que es limita a «l'etiqueta» que tots portem. Percebre les persones d'una manera dinàmica, entenent que tots canviem al llarg de la nostra vida, que tots evolucionem. Ser capaços de veure la gent que ens envolta amb ulls nous cada dia.
- Crear l'oportunitat i buscar l'entorn propici per conèixer de veritat les persones. Sortir de l'àmbit laboral per

fer possible aquest coneixement. La gent no és diferent dins i fora de la feina, encara que alguns comportaments, que són producte del rol que cadascú exerceix, ho puguin suggerir.

Conèixer bé la gent ens permet trobar les formes de comunicació adients per connectar-hi, i ens permet també descobrir molts «portadors de virus» potencials, gent que pot desencadenar una epidèmia en un moment determinat.

2. Conèixer les relacions entre la gent

- Conèixer i entendre les relacions que s'estableixen entre les persones, amb la finalitat d'identificar les cadenes de comunicació que ja funcionen d'una manera eficient.
- No interrompre les cadenes que, d'una manera natural, ja funcionen.
- Fomentar les relacions entre les persones com a estímul per a la creació de noves cadenes de comunicació.

Conèixer les relacions entre la gent ens permetrà identificar qui són els grans catalitzadors de relacions, qui són les poques persones que tenen un comportament social molt per sobre la mitjana i que, per tant, poden ser inductores d'una bona comunicació... o d'una gran «epidèmia».

3. Conèixer els canals de comunicació existents

- Identificar per quins canals arriba la comunicació a la gent. Quins funcionen i quins no. Quins són acceptats per a determinats missatges i quins no.
- Contribuir a crear nous canals si els existents no funcionen o no són els adequats.

Hem de mantenir els canals de comunicació sempre oberts i vigilar que ningú en quedi fora. N'hem de formar part activa per poder canalitzar la informació que volem fer arribar a la gent i per detectar els «virus» abans dels primers contagis massius.

4. Ser transparents

- Compartir sempre la màxima informació possible.
- Atès que no sempre es pot dir tot a tothom, pensar, davant de cada decisió o acció, què expliquem, a qui i quan.
- Dedicar tanta atenció a les decisions que s'han de prendre com a l'estratègia per explicar-les.

El que no es diu se supleix amb la fantasia i alimenta els rumors. No explicar les coses és el «caldo de cultiu» preferit de les infeccions de rumors.

5. Ser clars

- Evitar ambigüitats. L'ambigüitat sempre es descodifica com una informació negativa.
- Ser explícits i no deixar coses a la interpretació.
- Verificar quina és la informació que ha arribat a la gent. Moltes vegades el que rep la gent i el que nosaltres teníem intenció de transmetre no és el mateix. I el que compta és el que rep la gent.
- No donar versions diferents a gent diferent. Si oferim «versions a mida» segons la implicació de cada persona, el conflicte, i els rumors, estan servits.

La manca de claredat alimenta els rumors fins al final de la cadena. L'aigua que és tèrbola de bon començament es manté tèrbola fins al final.

6. Ser ràpids

- Donar les informacions rellevants amb celeritat i sense retards. És crucial anar per davant dels rumors amb la informació veraç.
- Fer arribar amb rapidesa i al mateix temps la informació a tota l'organització. El fet que un grup tingui una informació que un altre grup encara no ha rebut propicia l'aparició immediata de rumors.

Amb cadenes de relacions estables i fortes, la velocitat de circulació de la informació —i, per tant, dels rumors— és enorme.

7. Tenir valor

- Estar disposat a donar tant les bones notícies com les dolentes, amb la mateixa rapidesa i, encara que amb empatia, amb la mateixa claredat.
- No «edulcorar» les males notícies ni alimentar falses expectatives. Cal fer servir, això sí, el to i el ritme adient en cada cas.

I tampoc no cal oblidar les bones notícies. Tant les grans victòries com les petites, s'han de celebrar sempre i immediatament. Comunicar i compartir les bones notícies és una gran font d'immunitat.

8. Ser íntegres

- Assegurar que hi ha consistència entre el que diem i el que fem. Si els nostres actes i les nostres paraules no són coherents i no diuen el mateix, el missatge que preval és sempre el negatiu.
- Mantenir el compromís amb les nostres paraules. Tots «prenem nota» dels trencaments de compromisos de les persones que ens envolten.
- No criticar. Fer observacions és de gran ajuda. Criticar crea dis-tància, especialment quan critiquem persones que no són presents.

La manca d'integritat i les crítiques són una de les principals fonts de rumors gratuïts a les organitzacions i les responsables de les pitjors epidèmies.

Tenir en compte aquests principis constitueix una «vacuna» força eficaç. Però s'ha d'administrar constantment; en la lluita contra les epidèmies de rumors, no hi ha immunitat que sigui permanent.

Així i tot, s'ha de tenir en compte que aquesta vacuna no protegeix al cent per cent. Continua existint un risc d'infecció. Si es produeix la infecció i aconsegueixen entrar els rumors, aquestes són algunes de les coses que podem fer perquè els anticossos hi intervinguin ràpidament i puguin prevenir un contagi massiu:

Ser més ràpids que els rumors

Un cop detectada la presència de rumors a l'organització, s'ha d'actuar amb urgència. Donar informació veraç, clara i suficient, anticipant-se a la propera «mutació». Objectivar la informació amb dades i contrarestar la potència dels rumors amb missatges que encara siguin més potents.

Trencar les cadenes de contagi

Actuar amb persones concretes que puguin trencar les cadenes de transmissió d'un determinat rumor. En lloc de dur a terme actuacions a gran escala amb tota l'organització, fer una actuació selectiva amb les persones clau que poden aturar el procés.

Lluitar contra els reservoris

Eliminar sistemàticament les fonts de rumors: la crítica, l'especulació sobre decisions, les males interpretacions...

No participar en la transmissió d'informació no con-

trastada. I detectar i actuar amb aquelles persones que en cada organització són grans «reservoris de rumors», analitzant els motius de fons que expliquin el perquè actuen com ho fan. Només així es poden desactivar.

EPÍLEG

Boston, Massachusetts
Dilluns, 5 de juny de 2006

Stephen i Carol feien les maletes. Després de rebre la carta d'invitació que el director havia enviat a tots els hostes que aquell maig de 2003 eren al Caneel Bay i havien patit l'epidèmia, la parella va decidir que era el moment de gaudir d'unes vacances al paradís de Saint John. N'havien parlat i havien valorat altres destinacions. Però es volien treure aquella petita espina.

Feia tres anys s'havien proposat tornar-hi, i ara es disposaven a fer realitat el propòsit. I Stephen, aquesta vegada, estava ben segur de no ser cap portador innocent de virus.

Després del llarg viatge amb escala a Atlanta, van arribar a Saint Thomas i van repetir el trajecte en ferri fins a Saint John. La sensació era força estranya. Els era tot tremendament familiar però, alhora, tenien l'excitació de qui emprèn un viatge a un indret nou.

En arribar al complex, es van trobar amb un Caneel Bay una mica diferent. S'havia remodelat parcialment,

però mantenia l'esperit que recordaven de l'anterior estada. Els havien reservat una *suite*, cortesia de la Direcció. I estaven convidats a sopar al Turtle Bay Estate House.

Puntuals, a les nou del vespre van arribar al restaurant. Havien preparat una taula rodona amb deu coberts. Una targeta indicava el lloc de cada comensal. Molt a prop de Carol i Stephen hi havia els noms del matrimoni Rees, que va arribar just darrere seu. Es van saludar efusivament.

Al costat del director seia un convidat molt especial: el metge de l'hotel. No van poder evitar recordar de seguida l'episodi de l'epidèmia. Tot i el tràngol d'aquells dies, les coses els havien anat prou bé, va dir el director.

—Vam sortir força reforçats d'aquella crisi. Vam descobrir el nostre potencial com a equip i vam sentir fins a quin punt junts podíem anar molt més enllà del que ens imaginàvem. La gent va treure el millor de si mateixa, i aquest esperit l'hem aconseguit mantenir. Sura en l'ambient...

La vetllada va transcorre animada, entre converses que no van fer referència a l'epidèmia. No va ser fins al cafè que Stephen va plantejar al metge una pregunta que s'havia fet repetidament en aquells tres anys:

—Doctor, ¿s'ha trobat una vacuna per al virus de Matagalpa?

Després d'una llarga pausa, el metge va respondre.

—No, encara no.

—Però, ¿les investigacions progressen, com a mínim?

—Em temo que no.

El metge els va explicar que l'episodi havia tingut inicialment una gran repercussió mediàtica, una repercussió que desgraciadament no tenien els continus episodis que es donaven arreu del món. «No és el mateix que un brot epidèmic tingui lloc en una zona deixada de la mà de Déu del Brasil, que en un luxós complex turístic ple d'hostes nord-americans», va dir fixant la vista a la taula. I va afegir que al començament molts havien confiat que la repercussió del cas de Caneel Bay servís perquè es dediquessin temps i recursos per obtenir una vacuna que impedís que es tornés a repetir un brot com aquell, ni al Carib ni a cap altre racó del planeta. Però no havia estat així. L'atenció mediàtica s'havia esvaït acabada l'epidèmia i, al cap de poques setmanes, no se'n recordava ningú. El virus de Matagalpa es quedava sense investigació i sense vacuna, com tants altres virus. I en un munt d'indrets del planeta continuaria fent estralls sense que ningú ho arribés a saber mai.

Barcelona

12 d'octubre de 2006

És veritat que no m'agrada volar, tot i que ho faig sovint, i també és veritat que durant molts anys Düsseldorf ha estat una destinació habitual dels meus viatges.

És veritat que vaig tenir la sort de conèixer i gaudir amb la meva dona del paradís de Caneel Bay a Saint John. Una ampolla de rom al rebost de casa meva i una recepta original de la pinya colada en són testimonis.

La resta de tota aquesta història és pura ficció. Especialment l'episodi de l'epidèmia, que de ben segur no ha succeït mai.

Al llarg de tota la narració he volgut comparar dos processos que tenen moltes similituds: una epidèmia mèdica i una epidèmia de rumors. S'assemblen en moltes coses: en la manera d'expandir-se, en el mal que poden provocar en una comunitat o una organització i també en la manera en què es poden aturar.

Però entre l'una i l'altra hi ha una gran diferència.

Les infeccions víriques no es poden evitar. Les de rumors, sí.

En les primeres es produeix una conjunció de diverses circumstàncies que posen en contacte un portador amb un hoste susceptible, i l'epidèmia es posa en marxa. En les segones, cal que hi intervingui la nostra voluntat.

Deixar de contagiar un virus s'escapa del nostre abast. En canvi, es pot deixar de propagar els rumors amb un gest molt senzill. Abans de fer circular una informació, hauríem d'estar completament segurs de dues coses: que és absolutament certa i que fer-la córrer contribuirà positivament al funcionament de l'organització. Si no és així, allò que propaguem no és informació. És un virus.

AGRAÏMENTS

Aquesta història ha estat escrita amb l'ajuda de Joan Ramon-Cortés (investigació mèdica) i German Ramon-Cortés (comunicació personal). Sense la vostra aportació, el llibre no hauria vist la llum.

Agraeixo a la Doctora Carmen Biarnés les explicacions i la paciència a l'hora d'introduir-me en el món de les epidèmies i els virus. Carmen, disculpa que la meva permissivitat creativa hagi anat més enllà del rigor mèdic.

A la Marta Sevilla i la Judit Mulet, un cop més, gràcies per haver donat forma i màgia a la història.