

LAS AUDIENCIAS EN TIEMPOS DE PANDEMIA

Brenda M. Focás (Buenos Aires, Argentina)

Consumir información forma parte de nuestra cultura y colabora en mantener el equilibrio en las sociedades: fomenta conversaciones, permite conocer sobre otras realidades, tiene un rol pedagógico y promueve ciertas gratificaciones. Sin embargo, estas cualidades cambian cuando la agenda mediática está hegemonizada por un solo tema y, más aún, si ese tópico se vincula con riesgos de salud pública.

En estos días de confinamiento y pandemia la información que recibimos sobre el covid-19 se canaliza casi exclusivamente por los medios de comunicación y las redes sociales. Las métricas de audiencia evidencian un incremento del encendido de la televisión, en especial de los canales de noticias, así como de lecturas de portales digitales. Si sumamos a esto el aumento del tráfico de datos en las redes sociales, donde el tema es *trending topic* desde hace varias semanas, los videos y audios reenviados por Whatsapp y las conversaciones virtuales que mantenemos a diario, podemos afirmar, sin duda, que estamos atravesando un escenario de omnipresencia mediática.

Ahora bien, ¿cuánta información sobre el coronavirus somos capaces de soportar como audiencias? ¿Cuánta capacidad de negociación y de resistencia, en términos de Hall, podemos mantener frente a un tema que nos interpela por completo?

Los procesos de recepción de las noticias tienen principalmente dos dimensiones, una cognitiva, y otra emocional/afectiva, que surgen cuando miramos, leemos, en fin, consumimos información. Cuando las noticias tienen componentes de violencia y/o riesgos, el motor emocional se intensifica en una serie de sentimientos subjetivos. Esto se vincula con que los riesgos no se expresan siempre como cálculos de probabilidades, sino también como experiencias de incertidumbre.

En términos comunicacionales, asistimos a un fenómeno peculiar determinado por un proceso de sobreinformación y desinformación a la vez, lo que podría llevar a las audiencias a experimentar sentimientos de angustia, riesgo y temor. A principio de los años setenta, Stanley Cohen propuso el concepto de pánico moral para describir las sensaciones que emergen frente a la ocurrencia de determinados tipos de fenómenos y las representaciones mediáticas que se construyen en torno a ellos. Según Cohen (1972), para que un caso de pánico moral sea exitoso, se necesita un enemigo adecuado y un consenso acerca de que no se trata de un problema aislado, sino de una problemática que compete a toda la sociedad, ya que puede suceder en cualquier lado.

El Observatorio de Medios de la Universidad Nacional de Cuyo (2020), que analiza diez portales digitales argentinos, constata que el covid-19 acaparó el 91.3 % de la atención mediática desde el decreto de aislamiento y muestra que el 68.3 % de las notas promueve riesgos o temor, mientras que el 71.1 % presenta la necesidad de acciones urgentes. Sin embargo, solo cuatro de cada diez notas aportan información útil sobre medidas de prevención o modos de resolución de las eventualidades cotidianas asociadas al confinamiento.

Distintos trabajos de recepción de noticias muestran que las audiencias no responden indefectiblemente con temor a este tipo de información, sino que también surgen otros sentimientos recurrentes como enojo, tristeza, depresión y hasta risa. La exposición constante a noticias de riesgo y miedos profundizan sensaciones de victimización, malestar y vulnerabilidad personal. Los medios promueven así una victimización indirecta, es decir, la percepción de que podemos ser las próximas víctimas, en este caso, de un virus. El límite entre el miedo representado y el miedo experimentado se vuelve difuso. Incluso la proliferación de memes, videos y bromas equilibran la dimensión emocional (provocan risas), pero no logran apartarnos de la omnipresencia del mismo tema.

Para Roger Silverstone (1996), la información se mueve en una articulación dialéctica entre el entretenimiento, la angustia y la seguridad, entre la función de tranquilizar y la de impactar, mediando entre la amenaza, el riesgo y el peligro.

Ahora bien, las teorías de los medios todopoderosos han sido desmitificadas a lo largo de décadas de estudios de comunicación, y distintas investigaciones muestran que las audiencias son críticas sobre los consumos mediáticos. Sin embargo, esa mirada vuelve a ponerse en cuestión sobre un tema en el que nuestras percepciones se configuran casi exclusivamente por las construcciones de las noticias y la (des) información que circula por las redes. El aislamiento nos ha alejado de lo que en la academia se conoce como «consonancia intersubjetiva», es decir, la posibilidad de contraponer lo que vemos en las pantallas con el acontecer circundante. Los medios se tornan así mucho más poderosos de lo que querríamos admitir, porque nos proponen una «verdad» casi incontrastable.

Dosificar el consumo de información sobre el coronavirus, volver a los contratos de lectura con ciertos medios (no mirar noticias de todos lados, de forma episódica y fragmentaria), dedicar solo un momento del día a informarse y chequear las fuentes de información son algunas de las prácticas que debemos mantener como audiencias en tiempos de crisis sanitarias.

Referencias

- Cohen, S. (1972). *Folk Devils and Moral Panics: The Creation of the Mods and Rockers*. MacGibbon & Kee.
- Observatorio de Medios de la Universidad Nacional de Cuyo (2020). [Archivo de video]. Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=xtWIZCN26Hc&feature=youtu.be>
- Silverstone, R. y Hirsch, E. (1996). *Los efectos de la nueva comunicación. El consumo de la moderna tecnología en el hogar y en la familia*. Bosch.

LA DESINFORMACIÓN COMO ACCIÓN INTENCIONAL ANTE LA PANDEMIA DEL COVID-19

Karla Lara Laguna (Managua, Nicaragua)

En estos tiempos en los que hay muchas ansiedades por parte de la población, una de las funciones más importantes es la transmisión de información veraz, legítima y respaldada.

José Miguel Cruz

La desinformación se vincula en el lenguaje político a «la manipulación de los medios, al control de la información en beneficio de intereses políticos o económicos y a las estrategias de gobiernos, partidos o grandes empresas para engañar a la opinión pública» (Rodríguez, 2018, p. 232). Es, en definitiva, un fenómeno intencionado mediante el cual el emisor busca un beneficio que alcanza muchas veces como consecuencia del abuso de poder.

Las épocas de crisis son caldos de cultivo perfectos para la desinformación y en un país como Nicaragua, que desde el 18 de abril de 2018 experimenta una crisis sociopolítica, es más fácil generar un clima de alarma a partir de información falsa o manipulada.

La rebelión contra el Gobierno de Daniel Ortega ha dejado un rechazo generalizado hacia las instituciones del Estado, sobre todo hacia la Policía Nacional y el Ministerio de Salud (Minsa). Fue este último el que durante 2018 se negó a brindar atención de emergencia a las víctimas que protestaban, despidió a médicos generales y especialistas por atender a pacientes opositores, y en el contexto de la actual pandemia destituyó a la ministra de Salud sin informar las razones, además de participar en concentraciones masivas¹ y visitas casa a casa para «informar sobre la situación real del Covid-19 en nuestro país» (*El 19 Digital*, 2020).

¹ En Nicaragua el Gobierno realizó una marcha denominada «Amor en tiempos del covid-19». Véase Miranda (2020).

El descontento de la población ante un sistema de salud negligente fue evidenciado en el último sondeo realizado por la empresa Cid Gallup (2020). Ante la pregunta sobre si la población tiene confianza en la política pública del Gobierno para hacer frente a la crisis de salud por covid-19, el 57 % respondió que nada y el 11 % que poco, lo cual pone al Gobierno de Daniel Ortega en desventaja ante el fundamento número uno de la Organización Panamericana de la Salud (OPS) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) para la comunicación de riesgos ante el covid-19: confianza y credibilidad.

La comunicación de riesgos, según la *Guía para líderes* de la OPS,² pone énfasis en la necesidad de que las autoridades de todos los países actúen con velocidad e inspiren confianza en la ciudadanía: «En los momentos de crisis, se insta a los líderes a que den una respuesta rápida, sentida y confiable. El público quiere saber qué se conoce, qué se está haciendo y lo que ellos pueden o deben hacer» (OPS, 2020, párr. 3).

El Gobierno de Nicaragua, a diferencia de los gobiernos de la región centroamericana, se ha caracterizado por emitir su comunicación de forma tardía, poco confiable e incluso negligente, debido a que ha desatado las recomendaciones clave de las principales instituciones de salud a nivel regional y mundial, además de contradecir su propio *Protocolo de preparación y respuesta ante el riesgo de introducción de virus coronavirus (covid-19)* (Ministerio de Salud, 2020). En este documento institucional se compromete, entre otras acciones, a «proporcionar información periódica a los diferentes medios de comunicación sobre la evolución del nuevo coronavirus y las medidas que el país está implementando» (p. 28). Sin embargo, la única información que transmiten los medios oficialistas³ es el número de casos positivos, casos en seguimiento y fallecidos.

A diferencia de lo que recomienda la OPS, en Nicaragua nunca se ha mencionado el lugar de origen de los casos, cómo fueron contagiados ni cuáles son los riesgos para el personal de salud⁴ o para la comunidad y, salvo los que han sido filtrados por médicos independientes, no se informa dónde residen las personas contagiadas, lo cual hace imposible que la población conozca si está o no en una situación de riesgo frente al coronavirus.

2 En febrero de 2020 la OPS compartió con los gobiernos de América Latina una guía con orientaciones para comunicar sobre el coronavirus. El Gobierno de Nicaragua desde que se declaró la pandemia se ha caracterizado por no seguir este modelo.

3 En Nicaragua la prensa independiente denomina «medios oficialistas» a los diferentes medios de comunicación social administrados y controlados por la familia Ortega Murillo. En esta clasificación se incluye al canal estatal (Canal 6), que, si bien no hay certeza de que haya sido privatizado, sigue la línea editorial de la familia presidencial. Véase Rothschuh (2017).

4 Grupos de médicos independientes han externado preocupación por las condiciones de los trabajadores de la salud pública en Nicaragua, pues consideran que el Ministerio de Salud no ha tomado las medidas necesarias para garantizar su seguridad. Véase Ríos (2020).

Otro compromiso no asumido por el Gobierno de Nicaragua y que está plasmado en su protocolo de respuesta ante la pandemia (Ministerio de Salud, 2020) indica: «Capacitar a comunicadores de los Silais [sistemas locales de atención integral en salud] y periodistas de los diferentes medios de comunicación sobre los que se sabe y se desconoce sobre 2019-nCoV; así como las medidas de prevención, a fin de asegurar que los mensajes sean coherentes en todos los niveles» (p. 28).

Todas estas acciones incumplidas secundan, como menciona Rodríguez (2018), «la desinformación como falta de verdad» (p. 236), puesto que, aunque se escribe para evidenciar que existe una respuesta eficaz, lo cierto es que ningún/a periodista independiente ha sido llamado/a a tales procesos de formación.

La lista de recomendaciones no acatadas por el Gobierno o contradictorias con su propio plan de respuesta es extensa e incluye la falta de información oportuna del sistema de salud a la población y a su personal,⁵ la ausencia de material de protección para el personal de salud que realiza visitas casa a casa, la intimidación a las niñas y niños que no asistan a clases presenciales en los colegios públicos⁶ y, sobre todo, la incoherencia de invitar a la población a reunirse masivamente cuando el presidente y la vicepresidenta del país no salen de su residencia. Ahí toman las medidas de confinamiento junto con sus familiares, que trabajan en empresas privadas producto del beneficio generado por el petróleo venezolano y tienen a sus hijos/as y nietos/as en colegios privados, donde reciben clases virtuales, por lo que no se exponen al virus como el resto de la población.

Muchos analistas políticos y económicos coinciden en que el Gobierno de Ortega muestra mayor interés en mantener activa la economía que en atender la amenaza de la pandemia. Por ello, no es de extrañar que en sus acciones comunicativas el mensaje sea que los ingresos están por encima de las vidas de los ciudadanos,⁷ algo que no es propio de este contexto. Al respecto, Cruz (2020) en el *webinar El impacto político del covid-19 en Centroamérica* recuerda:

En Nicaragua desde antes de la pandemia ya había un control del flujo de la información. Nicaragua no ha cerrado sus fronteras, pero está promoviendo movilizaciones,

5 El Gobierno de Nicaragua no brindó información sobre el coronavirus a la población, incluso después de haber sido declarado oficialmente como una pandemia. Véase Munguía y Bow (2020).

6 Véase EFE (2020).

7 El presidente Daniel Ortega, luego de treinta y cuatro días de ausencia, realizó una comparecencia pública el 15 de abril de 2020, a través de medios oficialistas, en la cual además de repetir lo que ya habían comunicado la vicepresidenta, Rosario Murillo, y el secretario del Ministerio de Salud, minimizó el riesgo de la pandemia: «Hemos estado librando la batalla desde que fue decretada la pandemia. Desde el 11 de marzo hasta el 15 de abril en Nicaragua tenemos reportados 1237 personas fallecidas, de ellos solo uno por coronavirus. Los demás por cáncer, diabetes, accidentes de tránsito, suicidios y otros» (Canal 4, 2020).

está promoviendo que la gente se reúna y no es posible, según lo que dice la epidemiología, que solamente haya 10 casos. Eso tiene que ver claramente con el control de la información que ya existía antes de la pandemia y se expresó en el ahogo de la mayoría de medios independientes en Nicaragua.

El mal manejo de la situación por parte de todo el aparato estatal deja en evidencia la precaria situación de vigilancia epidemiológica en el país, lo que sumado a la falta de información, es decir, desinformación intencionada, representa un mayor riesgo ante un posible brote.⁸ El principal problema de la falta de información transparente y oportuna radica en que el 60 % de la población de Nicaragua accede a la salud a través del servicio público,⁹ que, al no ser un sistema confiable, disminuye las posibilidades de que la gente vaya a los hospitales o centros de salud.

El reto que enfrentan los medios de comunicación independientes ante la falta de información o la manipulación de los datos es seguir informando a partir de investigaciones serias, transparentes y verificadas. Tanto para las y los periodistas nicaragüenses como para la ciudadanía, queda aferrarse más que nunca a la pertenencia a esa «aldea global» que nos anticipó McLuhan (1985):

La familia humana vive hoy en las condiciones de «aldea global». Vivimos en un consreñido espacio único, en el que resuenan los tambores de la tribu. Por ello, la preocupación actual por lo «primitivo» es tan banal como la preocupación del siglo XIX por el progreso, y tan ajena a nuestros problemas (p. 45).

A medida que se despejan las dudas sobre el tratamiento del covid-19 y se publican avances concluyentes, la población nicaragüense se enfrenta a medias verdades. En este país donde la desinformación estatal se impone, la gran certeza es que la principal amenaza no es precisamente el coronavirus.¹⁰

8 La directora de la OPS, Carissa Etienne, expresó preocupación ante la falta de medidas del Gobierno de Daniel Ortega: «La OPS ha estado preocupada por la respuesta al covid-19 que se ve en Nicaragua. Nos preocupa la falta de distanciamiento social, la convocatoria de reuniones masivas» (BBC, 2020).

9 El último informe de la OPS (2006) referente al análisis de la situación de salud en Nicaragua estima la cobertura de atención del Minsa (60 %), el Instituto Nicaragüense de Seguridad Social (7.7 % afiliados y familiares), la Gobernación y el Ejército (8 %) y las instituciones privadas (4 %), y añade que gran parte de la población complementa los servicios del Minsa con servicios privados y de ONG.

10 Hasta el 29 de abril de 2020 el Ministerio de Salud de Nicaragua registraba trece personas contagiadas y tres fallecidas, según un informe de la OMS (2020).

Referencias

- BBC (16 de abril de 2020). Coronavirus. El presidente Daniel Ortega reaparece en público en Nicaragua tras 34 días de ausencia y defiende su cuestionada estrategia frente a la pandemia. <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-52304009>
- Canal 4 (15 de abril de 2020). Mensaje del presidente comandante Daniel Ortega al pueblo de Nicaragua. [Archivo de video] Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=vYYLXYQ-sb4>
- Cid Gallup (2020). *Percepción ciudadana. Coyuntura covid-19*. http://www.cidgallup.com/uploads/virtual_library/book_files/book_1589402442000.pdf
- Cruz, J. M. (2020, 23 de abril). *El impacto político del covid-10 en Centroamérica* <https://global.gotowebinar.com/join/993690636980660750/593745609>
- EFE (20 abril de 2020). Nicaragua reanuda las clases en medio de la pandemia del coronavirus. <https://www.efe.com/efe/america/sociedad/nicaragua-reanuda-las-clases-en-medio-de-la-pandemia-del-coronavirus/20000013-4226197>
- El 19 Digital (24 de marzo de 2020). Gobierno Sandinista visita casa a casa para llevar mensaje sobre el covid-19 a las familias del Caribe Norte. <https://www.el19digital.com/articulos/ver/titulo:101657-gobierno-sandinista-visita-casa-a-casa-para-llevar-mensaje-sobre-el-covid-19-a-las-familias-del-caribe-norte>
- McLuhan, M. (1985). *La galaxia Gutenberg. Génesis del homo typographicus*. Planeta de Agostini.
- Ministerio de Salud de Nicaragua (2020). *Protocolo de preparación y respuesta ante el riesgo de introducción de virus coronavirus (covid-19)*. Febrero-2020. Ministerio de Salud de Nicaragua.
- Miranda, W. (14 de marzo de 2020). «Amor en tiempos del covid-19»: el Gobierno de Nicaragua responde al virus con una marcha política. *Univisión*. <https://www.univision.com/noticias/america-latina/amor-en-tiempos-del-covid-19-el-gobierno-de-nicaragua-responde-al-virus-con-una-marcha-politica>
- Munguía, I. y Bow, J. (12 de marzo de 2020). Silencio estatal debilita prevención ante coronavirus. *Confidencial*. <https://confidencial.com.ni/silencio-del-gobierno-debilita-prevencion-ante-coronavirus-en-nicaragua/>
- OMS (2020). Informes de situación de la enfermedad por coronavirus (covid-2019). <https://www.who.int/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019/situation-reports>
- OPS (2006). Análisis de situación de salud y recomendaciones para el desarrollo sanitario de Nicaragua. https://www.paho.org/nic/index.php?option=com_docman&view=download&alias=270-nicaragua-asis-2006&category_slug=publicaciones-anteriores&Itemid=235

- OPS (2020). *Covid-19: Orientaciones para comunicar sobre la enfermedad por el coronavirus 2019. Guía para líderes*. <https://www.paho.org/es/documentos/covid-19-orientaciones-para-comunicar-sobre-enfermedad-por-coronavirus-2019>
- Ríos, F. (23 de abril de 2020). Condiciones del personal de salud nicaragüense ante el Covid-19 preocupa a gremiales de médicos independientes. *Radio Universidad*. <http://radiouniversidad.uca.edu.ni/condiciones-del-personal-de-salud-nicaragüense-ante-el-covid-19-preocupa-a-gremiales-de-medicos-independientes/>
- Rodríguez, R. (2018). Fundamentos del concepto de desinformación como práctica manipuladora en la comunicación política y las relaciones internacionales. *Historia y Comunicación Social*, 23(1), 231-244.
- Rothschuh, G. (19 de noviembre de 2017). ¿Se privatizó Canal 6? *Confidencial*. <https://confidencial.com.ni/se-privatizo-canal-6/>

«AUNQUE LOS SUEÑOS SE ME ROMPAN EN PEDAZOS». O LA CURSILERÍA QUE CONTAGIA EL CORONAVIRUS

María Angulo Egea y Berta Jiménez Luesma (Zaragoza, España)

La cursilería puede ser congénita o adquirirse por contagio, venía más o menos a sugerir el escritor andaluz Ramón Ortega y Frías en su novela decimonónica de «costumbres ridículas», *La gente cursi* (1872). Infectadas por esta pandemia estética, derivada del confinamiento al que nos someten nuestros gobernantes para frenar la crisis sanitaria, nos dejamos envolver hace unos días por la «cadeneta» insufrible de *e-mails* que apelan a mandar un poema «tú que sí eres enrollada» (como comentaba en Facebook la profesora de Literatura María Ángeles Naval).

Contagiadas, buscamos un poema o sentencia que nos gustase y se lo enviamos a ese desconocido que nos habían asignado. Acto seguido reenviamos la versión renovada del *e-mail* a diez amigas y familiares (está claro que queríamos ser enrolladas) para que ahora fuéramos nosotras quienes recibiéramos los poemas de otros y de otras.

La cursilería es una enfermedad de origen público, afirmaba también el novelista andaluz. Era evidente que no íbamos a recibir poema alguno salvo que alguna de nuestras amistades se viera atacada por un brote de cursilería semejante al nuestro. Este zarandeo pragmático y virtual provocó nuestra caída en lo real y sonrojó al tiempo que activó el radar detector de cursilerías ajenas y propias. ¿Por qué queríamos de pronto recibir poemas de desconocidos? ¿A qué comunidad estábamos invocando?

Desde que entramos en el siglo XXI y abandonamos la «sociedad de masas» para adentrarnos en la «sociedad red», tal como la define el ministro de Universidades español, el sociólogo Manuel Castells, la cursilería también se ha digitalizado, como todas nosotras, internautas proactivas en las redes sociales. La emocionalidad social que embarga a Facebook, Instagram, Twitter y demás redes también incluye a los