

INFORMACIÓN ENVUELTA PARA LLEVAR: LA COMUNICACIÓN DURANTE LA PANDEMIA Y EL ROL DE LOS MEDIOS MASIVOS

Alumno: **ROSTAGNO, Chiara**

Escuela: E.E.S.O.P.I N°3083 "Unión Y Benevolencia Dante Alighieri", Santa Fe

Profesor Guía: RODRÍGUEZ, Denise

Introducción

El 17 de noviembre de 2019 el mundo comenzó a verse transformado por algo que, meses después, descubriríamos se trataba del SARS-CoV-2 expandiéndose velozmente por el mundo y causando así lo que hoy conocemos como una pandemia. Ante este nuevo virus atacando nuestra tierra y vidas, las ciencias de la salud, principalmente la medicina, virología e inmunología, fueron las primeras en reaccionar para robustecer el sistema de salud y comenzar con el desarrollo de lo hoy ya contamos como una realidad: las vacunas para la prevención del COVID-19.

Pero, ¿solo las ciencias biológicas jugaron este rol crucial al momento de combatir la pandemia? ¿Cómo trabajó y afectó positiva y negativamente la comunicación durante los momentos de confinamiento? ¿Hay diferencias entre los hechos acontecidos y las noticias en las que los contaron?

No caben dudas de que la ciencia de la comunicación, entendida como aquella que, a pesar de la dificultad en la definición de su campo de estudio (ya que todo comunica), estudia fenómenos relacionados con la información, los medios de difusión masivos, las industrias culturales y el consumo de masas (Moreno, 2008), tuvo también su papel importante durante estos meses al momento de dar a conocer ante qué nos enfrentábamos y explicar la evolución día a día de contagios, descubrimientos, hipótesis y hechos de interés relacionados con la pandemia.

A través de estas preguntas se buscará confirmar o rechazar la hipótesis sobre el rol que tuvo la comunicación, descubrir los efectos que ésta ha causado y causa en nosotros, analizar cómo, desde la perspectiva comunicacional, se pueden comprender muchos comportamientos sociales y entender el efecto que causa en la psiquis de la sociedad, no solo el contenido, sino especialmente, el modo en el cual la información se transmite.

Contacto estrecho

Según investigaciones de la Universidad Nacional de Córdoba, el 95.3% de la población argentina consume medios televisivos cotidianamente y el 70% radiofónicos. Estos números muestran la llegada que los medios masivos de comunicación tienen en nuestra sociedad, superando así incluso a la de las redes sociales ya que, gran parte de las personas adulta aún consideran estos últimos canales como poco confiables. Sin embargo, la pandemia nos está llevando a cambiar estos preconceptos, no solo porque las redes sociales cada vez son más usadas para recibir información en tiempo real, sino también porque los tres medios masivos de comunicación cometieron repetidos “errores”, cayendo en distorsiones y exageraciones al momento de comunicar hechos relacionados con la pandemia del SARS-COV-2.

Investigadores de la revista de Ciencias Médicas de esta misma Universidad afirman que “La exposición constante a noticias de riesgos profundiza sensaciones de victimización, de malestar y de vulnerabilidad personal. Los medios promueven así una victimización indirecta, es decir, la percepción de que podemos ser las próximas víctimas, en este caso, del virus” (Segura, 2019). También la Organización Mundial de la Salud, la Organización Panamericana de la Salud y el Ente Nacional de Comunicaciones de nuestro país comprendieron que el modo de comunicar cambiaba el mensaje, redactando entonces recomendaciones basadas en las leyes n°26522 y n°25926 estableciendo criterios de coberturas responsables ante situaciones como la actual.

Ahora bien, todo sería distinto si los medios de comunicación se hubiesen limitado simplemente a informar sobre una realidad, ya que en ese caso simplemente nos encontraríamos frente a una exposición de hechos que reclaman atención y cuidado. No obstante, según resultados de encuestas realizadas por el CONICET, la audiencia televisiva manifestó que en un 57% de las veces consideraba que se daba una exageración de la información y en un 43% de los casos, consideraba que mediante ésta, se aumentaba la percepción del miedo principalmente mediante el uso de modalizadores que agregaban opinión personal a la noticia original. También como resultado de esta encuesta se encontró una relación positiva entre mayor educación a menor miedo causado por los medios, ya que quienes habían recibido más formación académica durante su vida lograban separar los hechos puros de la interpretación u opinión mediática.

Es importante aclarar que, durante la pandemia, los medios de comunicación no fueron los únicos encargados de informar. Los profesionales de la salud se vieron inmersos en situaciones en las que debían dar las peores noticias en los peores momentos; así fue que la Revista Panamericana de la Salud Pública presentó un artículo con “Recomendaciones para la comunicación de malas noticias por teléfono durante la pandemia por SARS-CoV-2”. Este incluyó una separación en 4 pasos al momento de comunicar comenzando con una presentación clara por parte de quien está hablando y la posterior verificación de que la persona no se encuentre en una situación no propicia para recibir la información. El proceso continuaba luego con recomendaciones para comunicar el mensaje con claridad, calma y calidez dando tiempo al otro de procesar la noticia recibida. Luego se debe decir que se comunicará con total honestidad lo sucedido par, finalmente, y solo luego de haber cumplido esta serie de pasos, pasar a la comunicación final y medular del hecho.

Este artículo resulta útil para nuestro análisis ya que evidencia falencias del sistema comunicacional que los profesionales de la salud se prepararon para solventar, pero paradójicamente no podríamos asegurar lo mismo de los profesionales de la comunicación, a muchos de los cuales vimos transmitiendo datos de fuerte impacto sin conocer la situación del oyente.

Otro canal comunicacional que adquirió especial importancia durante la pandemia fueron las revistas científicas, estas no solo buscaron hacerse más accesibles y comunicar descubrimientos sobre el virus que atacaba el mundo sino que, tal como al artículo “Ciencia en tiempos de pandemia” del Cadernos de Saúde Pública planteó, las revistas de divulgación científica comprendieron que no podían exigir la creación veloz de vacunas si anteriormente las condiciones no estaban dadas. También entendieron que si se enfocaban completamente al COVID-19, no generarían el marco propicio para la reacción ante próximas problemáticas, logrando así que en un futuro esos eventos nos tomen nuevamente por sorpresa y aún menos informados. Sin embargo, los medios masivos de comunicación tampoco pudieron comprender esto, dedicándose prácticamente de lleno a la información sobre la pandemia y dejando así de lado a otras cuestiones que también golpeaban al mundo como enfermedades preexistentes, desastres ambientales o cuestiones de inseguridad.

Más tapabocas, menos voces para escuchar

Al hablar de los medios de comunicación y la influencia que ellos tienen sobre nosotros es necesario mencionar la importancia del accionar de lo que se conoce como el *agenda-setting function*. Esta es una importante e interesante teoría y realidad comunicacional que hace referencia a la puesta en juego que llevan a cabo los medios combinando los parámetros que convierten a un hecho en noticiable (como claramente lo es el caso del COVID-19) con los ideales políticos y la línea editorial de cada medio, sin olvidar que al fin y al cabo estos son empresas.

Entonces comprendemos que las noticias simplemente son construcciones textuales y visuales creadas en torno a un pensamiento y una perspectiva que crean en el espectador un marco de interpretación con el que contarán al momento de exponerse el mensaje. A esta situación ante la cual estamos presentes constantemente y sin darnos cuenta, algunos autores llaman *framing*, definiéndolo como “el proceso en el que se seleccionan algunos aspectos de la realidad, a los que

les otorgará un mayor énfasis o importancia, de manera que se define el problema, se diagnostican sus causas, se sugieren juicios morales y se proponen soluciones y conductas apropiadas a seguir” (Entman, 1993).

Diagnóstico: infodemia

Teniendo ahora conocimiento de la situación ante la cual nos encontramos, queda en evidencia que los medios de comunicación definitivamente cumplen un rol clave en el modo en el cual entendemos las cosas y que el hecho de ser empresas les quita, o en el mejor de los casos les nubla, esa *inocencia* y objetividad al momento de narrar los sucesos puros. Ante esta situación estará en nosotros convertirnos en receptores atentos y críticos, cuestionar las situaciones planteadas anteriormente y reconocer cómo la forma en que las cosas se cuentan puede cambiarlo todo, luchando por encontrar claridad en la separación de los hechos y de su interpretación ya que finalmente, y como suele escucharse en el mundo del coaching, no vemos las cosas como son, sino como somos.

Tan real es esta problemática, que la Organización Mundial de la Salud ya advirtió sobre el gran aumento del volumen de información relativa a un tema (ya sea veraz o no) que se incrementa por un incidente determinado y mezcla información científica con rumores, datos manipulados, *fake news* y falsos expertos generando así una polución que confunde al receptor y le da acceso a información distorsionada y afectando los procesos de toma de decisiones (OMS, 2020).

No existe, ni para personas, ni para cualquier actor de un sistema dentro de una sociedad, un estado de “no comunicación” Todo, todo, todo, comunica, incluso el silencio, ya que la ausencia de un mensaje, es en sí también un mensaje. Aceptando esta situación, y buscando salir rápidamente del papel de “víctimas” mutando al de “protagonistas”, claro, debemos estar entonces atentos al “qué” y al “cómo”, valiéndonos de las Ciencias de la Comunicación, tan poco nombradas, y tan presentes en forma transversal en todo esta tragedia que vive el mundo.

Tan real es esta problemática, que hace un año y medio no solo nos encontramos luchando contra una pandemia, sino también, contra una infodemia. Trabajemos hoy para que la ciencia de la comunicación también actúe como un medio seguro para la comunicación de la ciencia, tal y como como lo busca hacer esta monografía.

Citas Bibliográficas

- Marilia Sá Carvalho, Luciana Dias de Lima, Cláudia Medina Coeli- 6 abril 2020- “Ciencia en tiempos de Pandemia”- Cadernos de Saúde Pública
URL: <https://www.scielo.org/article/csp/2020.v36n4/e00055520/es/>
- María del Carmen Sánchez-Mora, Javier Cruz-Mena y Ana María Sánchez Mora- Enero 2021- “El papel de la comunicación de la ciencia en la pandemia actual”- Journal of Science Communication
URL: https://jcomal.sissa.it/es/04/01/JCOMAL_0401_2021_Y01
- Laura F. Belli- 15 Junio 2020- “Recomendaciones para la comunicación de malas noticias por teléfono durante la pandemia del SARS-CoV-2”- Revista Panamericana de la Salud Pública
URL: <https://www.scielo.org/article/rpsp/2020.v44/e69/es/>
- Maria Soledad Segura- 31 Marzo 2021- “Con alerta pero sin pánico. El rol de los medios durante la pandemia”- Revista de la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad Nacional de Córdoba
URL: https://ri.conicet.gov.ar/bitstream/handle/11336/109266/CONICET_Digital_Nro.29a9610a-2ef6-4658-9871-4fe916592c93_A.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Miguel Laufer- Marzo 2020- “Ciencia y la pandemia del Covid-19”- Interciencia, Caracas
URL: <https://www.proquest.com/openview/db9bed934fc8de2c45169f037c31ef07/1?pq-origsite=gscholar&cbl=27688>
- Gisela Busaniche- 2013- “En el Medio. Modelos de comunicación”- Canal Encuentro
URL: <http://encuentro.gob.ar/programas/serie/8103/1490>

- Miriam Lewin- 31 Mayo 2021- “El rol del periodismo en pandemia y el nuevo escenario comunicacional como ejes de una charla”- Defensoría del Pueblo Argentino
URL: <https://defensadelpublico.gob.ar/el-rol-del-periodismo-en-pandemia-y-el-nuevo-escenario-comunicacional-como-ejes-de-una-charla/>
- Procuración General- 05 Enero 2021- “Informar en pandemia: la labor comunicacional del Ministerio Público Fiscal durante la “nueva normalidad”- Ministerio Público Fiscal
URL: <https://www.fiscales.gob.ar/procuracion-general/informar-en-pandemia-la-labor-comunicacional-del-ministerio-publico-fiscal-durante-la-nueva-normalidad/>
- A Ardèvol-Abreu- 2015- “Framing o teoría del encuadre en comunicación. Orígenes, desarrollo y panorama actual en España”- Revista Latina de Comunicación Social, 70, pp. 423 a 450
URL: <http://www.revistalatinacs.org/070/paper/1053/23es.html>
- Marta Rizo García- 2009- “La comunicación ¿Ciencia u objeto de estudio? Apuntes para el debate”- Universidad autónoma de la Ciudad de México
URL: http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/33064/Documento_completo.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carina Cortasa, Lucia Lorenzetti- 20 Julio 2020- “Pandemia, comunicación y emociones: aportes para una agenda de investigación interdisciplinar”- Revista Diagnosis(fundación PROSAM)
URL: <https://www.revistadiagnosis.org.ar/index.php/diagnosis/article/view/275>
- Sebastián García-Saisó, Myrna Martilan Brooks, Walter H. Curioso, Diego González, Victoria Malek, Felipe Mejía Medina, Carlene Radix, Daniel Otzoy. Soraya Zacarías, Eliane Pereira dos Santos, Marcelo D’Agostino- 26 Julio 2021- “Infodemia en tiempos de COVID-19”- Revista Panamericana de Salud Pública
URL: <https://www.scielosp.org/article/rpsp/2021.v45/e56/es/>