



Universidad del Salvador

Facultad de Ciencias de la Educación
y de la Comunicación Social

Licenciatura en Ciencias de la Comunicación

Trabajo Final de Licenciatura

Tema: Comunicación política de crisis de Alberto Fernández durante la pandemia de
Coronavirus-19

**Título: Estrategias de comunicación política durante la Crisis por Coronavirus-
19 en Argentina**

Alumna: Vignoni, Carla Celine

Tutor: Prof. Morales, Rubén Omar

Director de la carrera: Lic. Gutiérrez, Daniel

Fecha de entrega: 24 de mayo de 2022

ÍNDICE

PROBLEMA.....	3
OBJETIVO GENERAL	3
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
MARCO TEÓRICO.....	4
METODOLOGÍA	7
FASES DE LA CRISIS	11
COMUNICACIÓN DE CRISIS Y COMUNICACIÓN DE RIESGO	17
PRIMER DISCURSO: 19 DE MARZO DEL 2020.....	20
APERTURA.....	21
INTRODUCCIÓN Y MENSAJE OBJETIVO	24
DETALLES Y ACLARACIONES	28
CIERRE	33
SEGUNDO DISCURSO: 26 DE JUNIO DEL 2020	37
APERTURA.....	38
INTRODUCCIÓN.....	40
DATOS Y DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	46
PLAN DE ACCIÓN	54
DETALLES Y CONSIDERACIONES	58
PROMESA.....	60
CIERRE	62
CONCLUSIONES.....	64
PRIMERA CATEGORÍA	65
SEGUNDA CATEGORÍA	67
TERCERA CATEGORÍA.....	69
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA	74

PROBLEMA

A pesar de que la figura de Alberto Fernández gozaba de un altísimo consenso e institucionalidad cuando implementó las medidas de la cuarentena, y parecía que la gestión de crisis lo ayudaba con su imagen dirigente, esta comenzó un camino en picada que aún dos años más tarde persiste en empeorar. La culpa no siempre es de la crisis y punto final. Tal vez se pudo haber comunicado mejor: con resultados más positivos a nivel sanitario y económico, y con una opinión pública más favorable.

OBJETIVO GENERAL

Detectar qué estrategias aplicadas por el presidente Alberto Fernández en la gestión de crisis del Coronavirus-19 resultaron favorables y cuáles entorpecieron.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Revisar el contexto social en el que se desarrolla la comunicación en el momento de la crisis de coronavirus-19.
2. Detectar mensajes claves y estilo argumentativo en los discursos de Alberto Fernández.
3. Describir los tipos de crisis que conciernen a la gestión gubernamental (a diferencia de las institucionales).
4. Determinar las fases de una crisis y los mensajes predominantes.

MARCO TEÓRICO

Teniendo en cuenta que el objetivo de esta investigación es comprender cómo se utilizó, desde la comunicación política gubernamental, la figura del presidente Alberto Fernández para gestionar una crisis inminente, corrosiva, inevitable, y de gran alcance en el tiempo y espacio. ¿Cómo se utiliza la imagen del presidente, solo por el hecho de ser el presidente, para gestionar esta crisis, para comunicarla, para solucionarla? ¿Qué se esperaba que provoque su presencia? ¿Qué mensaje clave se quería transmitir? Siguiendo el modelo comunicacional primario esbozado por Jakobson, estos mensajes clave ya no solo tienen que ver con lo que se habla sobre el contexto (el virus), sino también sobre el receptor, ¿en qué lugar se lo posiciona al pueblo?; y el emisor, puntualmente el presidente vigente en los años críticos de la pandemia por coronavirus. Alberto Fernández, quien sostuvo un fluido e intenso contacto comunicacional con el pueblo, concentrado en los primeros meses de cuarentena, se convierte en vocero central de la crisis, y la crítica sobre la gestión se repliega sobre él con mucho más personalismo que sobre el gran partido político como coalición.

Los análisis del discurso en este trabajo contemplan necesariamente el contexto de profunda crisis económica que atravesaba el país al momento de la crisis, y que solo ha logrado pronunciar drásticamente su pendiente desde entonces; contemplan el efecto sobre la imagen del presidente; contemplan el proceso psicológico propio de la supervivencia a una crisis. El análisis del contexto toma relevancia en los términos de la semiosis social, tal como lo define Verón (1993):

“La posibilidad de todo análisis del sentido descansa sobre la hipótesis según la cual el sistema productivo deja huellas en los productos y que el primero puede ser (fragmentariamente) reconstruido a partir de una manipulación de

los segundos. Dicho de otro modo: analizando productos, apuntado a procesos. La teoría de los discursos sociales es un conjunto de hipótesis sobre los modos de funcionamiento de la semiosis social. Por semiosis social entiendo la dimensión significativa de los fenómenos sociales: el estudio de la semiosis es el estudio de los fenómenos sociales en tanto procesos de producción de sentido. Toda producción de sentido es necesariamente social: no se puede describir ni explicar satisfactoriamente un proceso significativo sin explicar sus condiciones sociales productivas” (p. 124).

En tanto el sentido sea social, lo social es tan simbólico y abstracto como lo es el sentido. Los mensajes no son tan inocentes como superfluos o materiales, sino que contienen significados profundos, a veces pueden incluso escapar a la intención, pero no por ello es su efecto menos real. Analizar los discursos tiene que ver con comprender la dimensión simbólica que se produce necesariamente en el terreno de la subjetividad. Exteriorizar estos hallazgos que uno hace dentro de un mensaje permite su objetivación (Berger y Luckman, 1972) y concretar esa dimensión simbólica en el plano social.

Medina (2015) analizando la obra de Saussure, insistía en que la idea que se tiene de algo -digamos que el análisis que se hace de un discurso, o el discurso con el que se explica una situación- no es ese algo, sino una idea que se la caracteriza por su semejanza a ese algo, pero por no serlo a la vez: “precisamente por ser pura semejanza es por lo que no es semejante” (p. 5). Sin embargo, y más aún cuando se trata de política, hay algo que hace ruido en el divorcio forzado entre comunicación y realidad. Tal como advierte Riorda (2008), simplemente no es válido suponer que no son dos caras de la misma moneda:

“Cuando se dice que se gobierna bien pero se comunica mal, se dice una mentira. La comunicación política tiene un objetivo: generar consenso. Si la comunicación política no actúa bien, no hay consenso y si no hay consenso, no hay buena gestión” (p. 27).

Quando de comunicación se habla, tampoco es justo reducirla a la miope mirada del lenguaje, ignorando por completo el poder de transmitir mensajes con acciones y gestos. Es por ello que se insiste en que, en este trabajo, se analizará tan solo la dimensión discursiva, que no es la totalidad de la comunicación o gestión de gobierno, pero se puede llegar a tener en cuenta otros factores comunicacionales inmediatamente complementarios, como por ejemplo, algún gesto durante el discurso, que sale de lo verbal pero lo acompaña inseparablemente. Porque la comunicación es infinitamente amplia y se ramifica en las más mínimas expresiones de la realidad. Toda expresión del entorno comunica algo que influye en el imaginario de las personas, y la forma de acceder a ello cabalmente es mediante el análisis. Por supuesto que las diferencias subjetivas que despierten las palabras o mensajes en el público son indicio de lo que explica Medina (recientemente citado). Pero no por tener un margen de divergencia entre realidad y comunicación, significa que la comunicación tenga menos poder que la realidad para modificar la conducta humana. Al fin de cuentas, es la comunicación el puente que nos conecta, a la vez que nos aísla, a cada individuo con el resto del mundo. No importa cuánta distancia o divergencia esta sea, lo importante es que es el único camino que podemos medir.

Gomis (1990) lo plantea en términos de “ambiente” y “pseudoambiente”, respectivamente de “realidad” y “percepción individual subjetiva de la realidad”. Es la comunicación, mediante sus múltiples formas (verbales y no verbales), la que conecta

estos dos mundos. Este autor afirma que es en el pseudoambiente donde la persona evalúa las situaciones, funcionando también como fundamento y razón de sus acciones. Sin embargo, los actos trascienden la subjetividad individual y operan sobre el ambiente, común a todos quienes lo perciban, a merced de la percepción parcializada del resto. Las acciones que uno vuelca sobre el ambiente son decodificadas desde el pseudoambiente de los interlocutores. Finalmente, señala cómo ésta grieta entre ambiente y pseudoambiente explica los errores que se cometen a la hora de pretender influir en la opinión pública. Es por ello que se vuelve indispensable comprender la comunicación, más aún en tiempos tan delicados como la crisis gubernamental, donde el público es tan grande y heterogéneo en parte porque es cautivo de su condición de público.

METODOLOGÍA

La metodología de este trabajo fue seleccionada cuidadosamente como respuesta evidente frente a dos variables determinantes: la primera son los objetivos propios planteados para este trabajo particular; la segunda variable es comprender la magnitud y extensión pretendida para un típico trabajo final de licenciatura.

La figura del presidente es, naturalmente, central y determinante en el sinuoso proceso de las crisis gubernamentales; y la respuesta del público, muy sensible a su tacto. A lo largo del territorio argentino, ha habido distintas experiencias en torno a las cuarentenas. El Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA) atravesó una cuarentena de ocho meses, apenas con leves fluctuaciones dentro de un alto nivel de restricción legal, pero no iguales niveles de cumplimiento civil. Pero lo cierto es que no todo el país tuvo que tolerar esa delicada situación por tanto tiempo. Es por ello que los discursos elegidos para su análisis están comprendidos dentro de un periodo menor:

dos meses de distancia entre los dos discursos que se analizarán en este trabajo. El primer discurso, el 19 de marzo de 2020, fue elegido por su iconicidad. El día en que se comunica a toda la población que deberán cumplir el Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio. El segundo discurso analizado es del 26 de junio, dos meses adentrados en el aislamiento. Porque, según indican varias fuentes, entre ellas Cassese y Arambillet (2020), “dos meses después, la Argentina ni siquiera figuraba en el top 30 de los países con mayor confinamiento en las casas”. Ellos compararon el nivel de rigurosidad de las cuarentenas del mundo, según un indicador desarrollado por la Universidad de Oxford, en contraste con el nivel de circulación de los ciudadanos, según el Índice de Movilidad de Google. Bajo el primer parámetro, la Argentina se encontraba a la cabeza de rigurosidad mundial, tan solo por debajo de Nicaragua. Google, sin embargo, delataba que nos encontráramos en el puesto quince en su ranking, siendo el puesto uno para el país con menor movilidad residencial de los ciudadanos.

La sociedad ha ido cambiando sus percepciones respecto al virus y su peligro, respecto al presidente y su diligencia, y respecto a su cuidado y aislamiento. Es menester contrastar si estos cambios en el público que se expresan con manifestaciones, incumplimiento y encuestas de opinión, son detectados y contemplados por y en el discurso del presidente. ¿Ayudan a que el público se sienta escuchado? ¿Su escucha es reflejada en cambios que hagan que el público se sienta mejor representado? ¿Logra finalmente perpetrar en la conducta de su público?

Hernández Sampieri et al. (2014) enumera dieciséis usos que se le pueden dar al análisis de un discurso. Es este trabajo, se destacan dos usos que se le darán a estos dos discursos en particular: "Auditar el contenido de la comunicación y compararlo

contra estándares u objetivos" e "Identificar intenciones, apelaciones y características de comunicadores" (p. 172).

En el análisis discursivo que se llevará a cabo en este trabajo, se hacen las siguientes definiciones:

Universo: todos los discursos del presidente Alberto Fernández durante la gestión de la crisis generada por el coronavirus-19.

Unidad de análisis: serán dos ítems que, según la definición de Sampieri et al., es "la unidad total empleada por los productores del material simbólico" (2014, p. 173). El primero es el discurso del 19 de marzo, y el segundo ítem es el discurso del 26 de junio.

Enfoque: el enfoque de ambos discursos es exclusivamente cualitativo.

Categorías y subcategorías: Se plantearon tres categorías con sus respectivas subcategorías cada una. Cada categoría trata un tema sobre el cual se va a abordar el análisis. La subcategoría es donde finalmente se encasilla al discurso dentro de una definición que debe ser excluyente respecto a las demás subcategorías.

Primera categoría: **apelación a la actitud del público**. Se indagará sobre el tipo de actitud o emoción se intentó despertar en el público. ¿Por qué? Porque ya se sabe qué comportamiento se quería lograr: que la ciudadanía cumpla con el aislamiento social. Lo que nos interesa comprender es cómo se plantearon, desde el partido político, cambiar esa conducta, despertando qué emociones y actitud en el oyente.

Subcategorías:

- Miedo al virus, a contagiarse.

- Miedo al castigo del Estado, represalia legal por salir de casa.
- Miedo a la desaprobación social, exclusión social.
- Responsabilidad individual y colectiva.

Segunda categoría: **La fase de la crisis al que se ajusta el mensaje clave del discurso.** La intención en esta categoría es contrastar si la comunicación comunica mensajes claves propios de la instancia donde se encuentra el proceso de crisis por coronavirus-19.

Subcategorías:

- Fase de latencia.
- Fase de eclosión.
- Fase de desarrollo.
- Fase de cierre.



Tercera categoría: **Gestión de crisis a nivel discursivo.** Varios especialistas en el ámbito detectan dos tipos de comunicación que comprenden lo que es la gestión de crisis.

Subcategorías:

- Comunicación de riesgo.
- Comunicación de crisis.

FASES DE LA CRISIS

Para analizar estos discursos, cuyo propósito se enmarcaban en la gestión política de la crisis por Coronavirus-19, se determinaron categorías para analizarlo. Una de ellas implicaba las fases de la crisis a la cual respondía cada discurso. Hay indicios objetivos y externos al discurso en sí que determinan la fase de la crisis, pero lo que acá interesa es el mensaje clave que atraviesa cada fase. Lo que se busca con esta categoría es determinar si el mensaje clave de ambos discursos responden asertivamente a la necesidad comunicacional que demanda cada fase.

Primero hay que comprender que estas fases son una forma teórica de diseccionar todo el proceso de crisis, por tanto, la duración y característica de cada fase va a depender de qué tipo de crisis vengan a describir.

Si bien hay varios tipos de crisis, no todo lo que se reconoce como crisis a simple vista, lo es realmente. El experto Alistair Campbell explicó:

“Durante un tiempo, coleccionaba titulares de crisis y aquí tengo una selección de un mes: la crisis de A&E, la crisis de la industria aérea, crisis del control del tráfico aéreo, la crisis de las cenizas del volcán, la crisis del asilo. Esto sólo en la “A”. Al final del alfabeto teníamos una crisis de profesores, una crisis turística, una crisis universitaria, una crisis de hostelería, una crisis penitenciaria y una crisis de músicos galeses.... sin embargo: pocas si alguna de éstas eran crisis genuinas. Eran problemas... Las crisis son relativamente raras... Entonces, ¿qué es una crisis real? No es algo que ha ido simplemente mal –después de todo, hay cosas que van mal todo el tiempo y son fácilmente corregidas: es un acontecimiento o situación que amenaza con superarte si se toman las

decisiones erróneas para tratarla... [...]” (Campbell, 2015, citado por Crespo y Garrido, 2020, p. 12).

Los propios autores, Crespo y Garrido (2020) complementan que:

“En ella [en la crisis] se aprecia tanto el factor sorpresa como la desestabilización, el estrés y la reducción de los tiempos que condiciona la toma de decisiones, la emoción de los públicos afectados, la presión mediática, el desafío para la imagen de las autoridades y el peligro para la posición de poder de los gobernantes” (Crespo y Garrido, 2020, p. 13).

En las crisis suele verse un tipo de comunicación segmentada entre los públicos afectados, y suelen ser campañas de poca extensión a lo largo del tiempo por su capacidad de saturar la resistencia psicológica. Esto quiere decir que pasado un tiempo relativamente breve -algunos autores como el psiquiatra Caplan hablan de dos meses- la psiquis humana comienza a despreocuparse por esa crisis porque normalmente ese es el tiempo que le demora adaptarse psicológicamente a la circunstancia; aunque en este caso de emergencia sanitaria, eso no es suficiente para dar solución a la crisis.

Esta crisis situacional, es decir una situación que pone en tensión al humano en su entorno, -y a diferencia de una típica crisis evolutiva como la adolescencia y el envejecimiento mismo- tiene la cualidad de afectar a todo el público posible de forma generalizada y extenderse más allá de los límites de la resistencia psicológica humana, porque es una crisis cuya definición trasciende la mera incomodidad psicológica.

Crespo y Garrido exponen los siguientes tipos de crisis, bajo la matriz de previsibilidad, por un lado, y capacidad de ser gestionada por el otro, creando definiciones teóricamente excluyentes entre sí:

Las crisis tradicionales son aquellas con cierto grado de previsibilidad y sobre las que hay margen de maniobrabilidad para mitigarlas, modificarlas, influenciarlas.

Las crisis intratables también tienen ese grado de previsibilidad, pero es muy difícil, sino imposible, encontrar o generar alguna maniobra para influenciarlas.

Por otro lado, encontramos las crisis inesperadas que, a la inversa de las tradicionales, resultan imprevisibles pero fáciles de gestionar para las autoridades.

Finalmente, se hayan las crisis fundamentales, con lo peor de ambas variables: Imprevisibilidad y difícil de gestionar.

La crisis por el Coronavirus-19 reposa sobre el cuadrante de las crisis intratables por las características ya descritas y que se van a reflejar en las fases ya enumeradas en el apartado anterior. Esta crisis intratable atravesó cuatro fases:

1. La fase de latencia, como su nombre lo indica, funciona como advertencia, anuncia su llegada tras un buen tiempo de preparación. La duración de esta fase en el caso del Coronavirus-19 es indicio de que efectivamente fue una crisis previsible, iniciándose en diciembre de 2019 con los primeros casos de contagio en Wuhan, China. La clave acá es, justamente, prever. Preparar posibles escenarios y acciones de respuesta, para dar un inicio controlado a la siguiente fase.
2. La fase de eclosión o emergencia es cuando la latencia, aquello que se temía y esperaba a la vez, finalmente sucede: el virus llega a la Argentina tres meses

más tarde, recién el 3 de marzo de 2020. Un primer contagio. Un comienzo humilde pero determinante. La clave de esta fase es ganar tiempo a la vez que se gestiona la sorpresa de los públicos. El objetivo no es anestesiar el posible miedo de la gente porque se les estaría mintiendo de alguna forma sobre lo que sucede en verdad, corrompiendo, a fin de cuentas, el contrato de confianza. Crespo y Garrido (2020) insisten en que el intento de minimizar la crisis puede ser una tentación grande para los gobernantes, después de todo nadie quiere ser el mensajero de malas noticias, pero aseguran que es siempre una estrategia equivocada.

3. Una vez se da el primer contagio, es cuestión de tiempo que empiece la fase de explosión, desarrollo o perversión de la crisis. Si recién era apenas el inicio de los efectos de la crisis, ahora es la fase de la complicación, el descontrol propio de las crisis difíciles de gestionar. Sumado a las complicaciones propias de un país estructuralmente débil para encarar una emergencia en el rubro sanitario. Si bien la influencia en esta crisis fue complicada para todos los países, se le suma las dificultades estructurales agravadas propias de la Argentina. Son desventajas competitivas que debilitan la estrategia comunicativa. Después de todo “una buena estrategia de comunicación e información no reemplaza una mala estrategia sanitaria. [Pero] Una mala comunicación e información puede hacer fracasar una buena estrategia sanitaria” (Amaia López, como se citó en Bentolila, 2020). Esta fase se reflejó con la falta de insumos básicos para satisfacer la demanda diaria y la saturación de hospitales y personal médico.

A esta altura conviene tener ya un único vocero oficial designado, que goce de confianza y credibilidad para la opinión pública, que brinde información verídica, científica y única, para evitar contradicciones.

4. Finalmente, la esperada fase de cierre, que va a implicar una fase de renovación: comprensión, una evaluación y un aprendizaje de lo sucedido.

La crisis por coronavirus-19 es, además de intratable, una crisis de sombra larga, otra característica que afecta y dificulta el cierre. Se caracterizan por el largo plazo sobre el cual estas crisis logran extender sus consecuencias, a nivel político y social, incluso una vez se haya superado el factor problemático inicial (en este caso, cuando se avanzó con el plan de vacunación). Esto puede dar lugar a dos tipos de desfases en el tiempo: primero, el desajuste entre el cierre operativo y el cierre político. Se denomina fase de síntesis cuando se da ese cierre político, el cual implica algo más simbólico, que permita al público visualizar, literalmente, su fin. Segundo, “la miopía del síndrome del búnker”:

“[...] una situación de cierto autismo o aislamiento decisonal en el que los funcionarios y directivos “se sientan en un centro de mando durante semanas enteras, desde donde gestionan la crisis y se ensimisman en flujos de comunicación aparentemente urgentes” mientras “el mundo exterior sigue adelante hacia otras preocupaciones”” (Crespo y Garrido, 2020, p. 18).

Se plantea entonces otra matriz de crisis cuyas características son excluyentes también entre sí, aunque combinables con alguna definición de crisis de la matriz anterior:

La crisis de sombra larga tiene un desarrollo rápido del problema, pero el camino al final del túnel es largo.

Otra crisis de desarrolla abruptamente es la de combustión rápida, intensa pero breve, como lo son los desastres naturales. Tiene un desarrollo y un término ambos rápidos.

Al costado de la matriz de crisis de desarrollo lento o sigiloso, encontramos a:

Las crisis catárticas, debido a la lentitud o sigilo con la que se desarrolla, se vuelven impredecibles, pero encuentran su término abruptamente.

También están acá las crisis de combustión lenta, pues todo su proceso, desde inicio a fin es gradual. Por ejemplo, algún crimen de atentado.

La pandemia del Coronavirus-19, como crisis de sombra larga, evidenció lo que Boin et al. (2007) detectó, en este caso y en este país, sobre la precariedad sanitaria, económica y social:

“[Las crisis de sombra larga] llegan a ser vistas como indicadores de problemas más profundos o cuando se ‘conectan’ con cuestiones críticas en otros dominios organizativos o de política pública. Pueden sacar a la luz fallos en los arreglos existentes de prevención y de preparación, que provocan el escrutinio intenso de las estructuras institucionales” (p. 120 y 121).

Por último y no menos importante, las crisis que son muy probables que se den, y en este caso efectivamente sucedieron, son las crisis laterales o en cascada, como consecuencia que se desgarran de la crisis principal originaria y pueden llegar a competir por la preocupación pública. Una de las crisis laterales que logró esto fue la económica, que a la vez que agravaba el desastre producido por el virus, limitaba las acciones para combatirlo porque la economía también apremiaba.

COMUNICACIÓN DE CRISIS Y COMUNICACIÓN DE RIESGO

Varios autores hablan de la importancia de diferenciar estas dos formas de comunicación ya que responden a etapas distintas en el transitar de la crisis. Apelan a distintos momentos porque el efecto y propósito de cada uno también es distinto. Tanto Mínguez, como Bentolila y Riorda, hacen hincapié en la necesidad de diferenciarlas y utilizarlas estratégicamente cuando corresponda.

La comunicación de crisis es intensa en tanto promete que pronto acabará todo ese malestar. Activa un intenso plan de remedio que, por su intensidad, no le queda otro que tener fecha de caducidad y pronto. Se lo tolera porque promete, a cambio, soluciones.

Teniendo en cuenta que uno de los grandes malestares de la crisis es la incertidumbre, la comunicación de crisis apunta a transmitir certezas comunicativas y se responsabiliza de “sacar a los ciudadanos de la crisis, explicar qué salió mal y convencer de que no volverá a ocurrir” (Riorda, 2020, p. 21).

Es por ello que se describen cinco posturas típicas dentro de una comunicación de crisis:

- La postura de sufrimiento. Apela a la empatía insistiendo en cómo la organización encargada de la gestión de crisis también sufre la situación, y que no es ajena a las preocupaciones del público.
- La postura de reafirmación. Busca reforzar la confianza del público recordándoles alguna experiencia pasada donde la misma organización que ahora gestiona la crisis haya podido resolver otra situación difícil con diligencia.

- La postura de compensación. Muchas veces, los padres y madres les compran cosas a sus hijos porque se sienten culpables luego de una larga ausencia. Hay una intención de compensar la ausencia con un gusto. En la comunicación de crisis, frente a las desgracias atravesadas por el público involucrado, desde la organización (en el caso del Coronavirus-19, nos referimos siempre al Estado) se intenta dar una mano a contrarrestar los efectos de la crisis.
- Las acciones correctivas. Se implementan cambios, sean temporales con vista al retorno de las acciones normales, o cambios definitivos para no volver a cometer el error que produjo la crisis.
- La postura de la apología. Se pide perdón, y en este proceso, se puede llegar a pedir la consulta a los involucrados en la crisis.

Por otro lado, está la comunicación de riesgo, básicamente direccionada a construir la percepción de riesgo. El gran salto entre la forma anteriormente descrita y esta es que una construye una estructura entre ideas y comportamiento, mientras la otra promete resolución, quedando relegada a la organización que gestiona la crisis el mayor peso de la responsabilidad, y concentrando para sí el poder y capacidad de solventar la incertidumbre. Incluso en las últimas dos posturas descritas de la comunicación de crisis, es desde la organización ---__que se da lugar a la población a terminar de llevar a cabo el plan, y esta pone las condiciones, límites y veredicto final.

La construcción de percepción de riesgo tiene como propósito advertir a la población, concientizarla para que esta cambie su conducta a favor de la previsión del peligro que implique la crisis. “El riesgo sólo necesita ser asumido” (Riorda, 2020, p. 21)

mientras la crisis exige respuesta, no va en el orden de la aceptación, va en el orden de la intransigencia con su incertidumbre.

El punto central de esta forma de gestionar la crisis se resume en el empoderamiento de los vulnerables (en el caso del coronavirus-19, es toda la población) para que autogestionen su conducta acorde a los objetivos que naturalmente florecerían con la concientización sobre el riesgo de no modificar la conducta. Esta comunicación tiene una fuerte dimensión pedagógica al instruir al público objetivo sobre riesgos y medidas de prevención, equiparla de conocimiento para que pueda hacerse responsable.

Se hace evidente, entonces, mencionar algunas relaciones:

- Interrelacionando las categorías y subcategorías planteadas en la Metodología, hay una fuerte correlación entre la subcategoría “Responsabilidad individual y colectiva”, de la primera categoría “apelación a la actitud del público”, con la subcategoría de “Comunicación de riesgo” recientemente detallada, de la tercera categoría.
- También hay que considerar las peculiaridades de cada tipo de crisis. Como se habló en el apartado anterior, nombramos hasta nueve tipos de crisis distintas, algunas de ellas con definiciones excluyentes entre sí. Convengamos que una comunicación de crisis puede ser más efectiva para los tipos de crisis con gran margen para ser influenciadas o resueltas (las crisis “convencionales”, las “inesperadas”, o incluso las de “combustión rápida” y las “catárticas”). Las crisis “intratables” y las “fundamentales”, al igual que las de “sombra larga” y de “combustión lenta” tienen una lógica de difícil resolución, de cierre político complicado, de tendencia al descontrol e impotencia, que debe elegirse bien cuándo y cómo encarar una comunicación de crisis sin generar sentimientos

de sacrificio excesivo y falsa victoria prematura cuando se está en el pico del peligro y sin combustible psíquico y/o material para enfrentarlo. En cambio, las otras necesitan de la rápida resolución de la comunicación de crisis para sacar provecho de su cualidad de influenciables o de cierre rápido. Por supuesto, esta es una estimación meramente teórica.

- Se definió que la crisis provocada por la pandemia del Coronavirus-19 era una crisis de tipo “intratable” y de “sombra larga”, que desprendió importantes crisis “en cascada”. Estas dos categorías en una crisis, junto a las “fundamentales” y de “combustión lenta”, a juzgar por sus cualidades, necesitan de una previa gestión del riesgo para no saturar la caducidad de la comunicación de crisis.

Estas asociaciones sirven para dar pauta sobre qué deberíamos esperar del análisis de los discursos, dónde deberían estar parados. Pero es en el análisis, finalmente, cuando se determinará dónde realmente están parados estos discursos, y si sus cualidades coinciden con las que deberían haber tenido, según la teoría.

PRIMER DISCURSO: 19 DE MARZO DEL 2020

El discurso fue recuperado del canal de YouTube oficial de la Casa Rosada, cuyo video se titula: COVID-19 - Conferencia luego de la reunión del presidente con los gobernadores.

El día 19 de marzo de 2020, el presidente anunciaba a toda la Argentina el comienzo del Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio, que de ahora en más abreviaremos por su sigla ASPO. Hacía nueve días que la Organización Mundial de la Salud había declarado al Coronavirus-19 como una pandemia. Es decir, una enfermedad de

alcance global; a diferencia de la endemia y la epidemia que definen enfermedades limitadas en un tiempo o en una región delimitada.

Una semana antes de decretar el ASPO, también había dirigido un comunicado a la sociedad donde alertaba sobre esta nueva “pandemia” y establecía una primera medida de aislamiento solo para cuatro grupos alrededor de todo el país: quienes presenten síntomas, quienes presenten diagnóstico de coronavirus confirmado, quienes hayan venido recientemente del exterior, y los mayores de sesenta y cinco años. Si bien este discurso es previo al que aquí analizaremos, es importante su mención porque establece el puntapié ideal para anunciar una cuarentena tan restrictiva una semana después. Sin esa previa alarma, el discurso aquí analizado podría haber tenido otro impacto sobre un público probablemente más escéptico y reticente. En cambio, el cumplimiento de las recomendaciones y medidas tomadas por el gobierno confirman que la comunicación tal como se dio logró los cambios que buscaba en el comportamiento de la gente. También encuestas de opinión como la realizada por Oh Panel y UCES (2020) pasados los primeros cuatro días de ASPO confirman que más del 95% de los encuestados estaban preocupados por este tema.

APERTURA

El discurso del presidente Alberto Fernández el 19 de marzo del 2020 comenzó así:

“Muy bien. Buenas noches a todos y a todas. Gracias por esperarnos. Bueno, ustedes saben que el mundo está atravesando un momento singular, que está atravesado por una pandemia que ha avanzado con mucha velocidad. Primero en Asia, después en Europa, después en Estados Unidos y que ha llegado a América Latina. Y la verdad es que la salud para nosotros es muy importante, el cuidado de la salud de los argentinos. Así que, por eso, hemos tomado el

toro por las astas desde el comienzo, nos hemos abocado a dar respuestas rápidas, aprovechando que Dios nos dio una oportunidad que es darnos tiempo para poder prevenir el avance del virus”.

En este primer párrafo del discurso, ya se puede detectar el estilo del habla del presidente: antes de dar las buenas noches, descontractura con un “muy bien”, luego agradece la espera de la audiencia y retoma con la muletilla “bueno” antes de arrancar la oración. Todos estos deslices de informalidad van a terminar de tener sentido con las pequeñas dubitaciones a lo largo del discurso como “eh...” y “em...”. Sumando la fragilidad de la situación por la pandemia ya advertida hace una semana, el espectador puede intuir que está agotado tras la vorágine de la situación y llega a último momento y con las últimas energías a comunicarle a la población todo lo que ha trabajado para ella.

Luego ya empiezan a aparecer mensajes claves que acompañarán varios discursos, estos se expresan cuando dice: “hemos tomado el toro por las astas” y “aprovechando que Dios nos dio una oportunidad”. Hay varios ejemplos de países que han intentado dar el mismo mensaje de que somos afortunados como sociedad. La fortuna tiene el encanto particular que no se puede trabajar para conseguirla, se puede trabajar para aprovecharla. Pero la fortuna es algo que se tiene la gracia de disfrutarla o no se la tiene. En México, el presidente negó el tema asegurando que “nosotros los mexicanos somos una raza fuerte” (Fontevecchia, 2021). El motivo de fortuna, en este caso, puede resultar cuestionable desde una cultura ajena, pero nos quedamos con que es válido mientras responda a cuestiones reales o culturales socialmente aceptadas por la sociedad en la que está inmersa. En Argentina se apeló a la ayuda de Dios como parte de nuestra fortuna y eso también está supeditado a un discurso

socioculturalmente aceptado. Mientras tanto, en Alemania, Ángela Merkel aseguró que “Alemania tiene un excelente sistema de salud, tal vez uno de los mejores del mundo. Eso puede darnos confianza. Pero nuestros hospitales también se verían completamente abrumados si demasiados pacientes con un curso severo de infección de coronavirus tuvieran que ser ingresados en un plazo corto de tiempo” (Requena, 2020). La diferencia con México, es que Alemania y Argentina no solo promovieron el optimismo alimentando la idea de que partimos con la ventaja de ser afortunados, hicieron más hincapié aún en cómo aprovecharla. Así también fueron más favorables los resultados de esta política, porque la idea de fortuna es una ilusión para el optimismo, mientras que la acción concreta va a garantizar el éxito. Pero la ilusión, en principio habitada en un plano inmaterial, es la que va a concretar la acción material.

Es interesante a este punto, comparar con lo que decía Maquiavelo sobre los principados cuyos gobernantes llegaban al poder por virtud o por fortuna. Él valora quienes ascienden acompañados por el esfuerzo de la virtud antes que quienes aterrizan sobre la suavidad de la fortuna. Nada tiene que ver este valor con la meritocracia, sino con la aptitud para el don del poder. Quienes llegan por virtud “adquieren el principado con dificultades, pero lo conservan sin sobresaltos” (Maquiavelo, 2013, p. 35). La fortuna es un mal consejero porque no es confiable como sí lo es la dificultad. Es esta última la que crea un campo de entrenamiento para la virtud. Consideramos positivo entonces que se aliente al esfuerzo (como virtud) antes que conformarse con cualquier circunstancia a la que se la pueda llamar fortuna. Incluso se puede alentar a una cultura social de esfuerzo y virtud, de crecimiento, de superación y gloria. Pero, salvo que haya un buen colchón de aceptación cultural a ese discurso (como lo había en México para aceptar el discurso de que son “una raza fuerte”), ese llamado a la proactividad puede verse como una sobrecarga a la

responsabilidad ciudadana que se pretende. Pero sí es cierto que en México se reposó sobre la convicción de la fortuna, mientras que países como Argentina y Alemania hicieron un llamado a la virtud de la paciencia, resiliencia y responsabilidad.

INTRODUCCIÓN Y MENSAJE OBJETIVO

El discurso sigue de la siguiente manera:

“En estos días tomamos más de treinta medidas... de todo tipo. Medidas que van desde la suspensión de clases hasta el cuidado de nuestra economía, que necesita seguir funcionando para que los argentinos puedan seguir avanzando en sus vidas. Dispusimos también, rápidamente, la obligación de estar en cuarentena cuando uno llegaba de cualquiera de los países donde este virus se había desarrollado, esos países que son los países críticos. Y dispusimos que cualquier persona que llegara de esos países o que se haya acercado o haya tenido algún tipo de vínculo con personas que hubieran llegado de esos países, estaban obligadas a suspender, a someterse a cuarentenas de catorce días. Y el tiempo no es un tiempo caprichoso. Es el tiempo en que exactamente el virus se manifiesta. En catorce días sabemos si alguien está infectado o no.

La verdad es que hicimos muchos esfuerzos porque la gente eso lo comprenda. Ayudamos declarando asuetos administrativos; invitamos a las empresas también a declarar asuetos en sus lugares de trabajo, promovimos el trabajo a distancia, eso que llaman teletrabajo; suspendimos las clases; y sin embargo seguimos teniendo problemas de gente que no entiende que no se puede circular por las calles en esas condiciones porque el riesgo en que se pone al otro es muy grande.

Acabamos, después de tener una larga reunión con todos los gobernadores, con quien le expresamos todo lo que hemos hecho en este tiempo, todo lo que queremos seguir haciendo, todo lo que debemos hacer juntos. Les conté que hemos tomado una decisión en el Gobierno Nacional que es dictar un decreto de necesidad de urgencia. Por ese decreto, a toda la Argentina, a todos los argentinos, a todas las argentinas, a partir de las 0 horas de mañana, deberán someterse al Aislamiento Social Preventivo y Obligatorio. Esto quiere decir que, a partir de mañana, a partir de ese momento, nadie puede moverse de su residencia. Todos tienen que quedarse en sus casas. Es hora de que comprendamos que estamos cuidando la salud de los argentinos. Esta medida la hemos dictado ahora, tratando de que los efectos sobre la economía sean lo menos dañinos posible. Es una semana la que viene corta. Porque lunes y martes serán feriado. Y hemos decidido prolongar esta medida que se inicia a las 0 horas del día de mañana hasta las 24 horas del día 31 de marzo. Hemos adelantado el feriado del día 2 de abril, donde recordábamos y homenajeábamos a los caídos en Malvinas, para el día 31 de marzo, y el día 30 de marzo lo vamos a declarar feriado puente, para que de ese modo tengamos todos estos días, la posibilidad de quedarnos en nuestras casas y evitar seguir trasladando el virus de persona a persona”.

Finaliza la etapa introductoria del discurso, y comienza con un poco de información concreta sobre la gestión. Han tomado varias medidas, entonces la impresión es que deben haber estado haciendo su trabajo. Las medidas son “de todo tipo”: han sido amplios y ambiciosos para abarcar todos los aspectos que requieran ser considerados a raíz de la crisis. También retoma brevemente los aislamientos que se establecieron en el discurso de la semana anterior (12 de marzo). Entonces es cuando comienza a

hablar sobre la cuarentena, y se refiere a ésta como “la obligación de estar en cuarentena”, “[las personas provenientes del exterior] estaban obligadas a suspender, a someterse a cuarentenas”. La cuarentena comienza a figurarse no solo como una imposición por fuera de la voluntad, sino casi como un castigo. Dado que a Argentina llegó mediante los viajeros a otros continentes, se empezó a ver al virus como una enfermedad que la había traído la clase alta, entonces este tipo de castigo parecía como si se lo merecieran. Más tarde, dentro del mismo discurso, ese castigo sería el destino de todos, a pesar de no haber cometido el crimen de viajar al exterior.

El presidente prosigue hablando sobre el gran esfuerzo ejercido para que la gente comprenda, “y sin embargo, seguimos teniendo problemas de gente que no entiende”. Este concepto desarrollado en el tercer párrafo cumple dos funciones vitales:

Primero, preparar el terreno. Es decir, comienza a darle forma al escenario perfecto para anunciar, ya en el párrafo siguiente, el aislamiento. Por un lado, hay un gobierno presente, atento, que toma medidas con “el toro por las astas” (según las propias palabras del presidente), dirigente, que pudo “dar respuestas rápidas”, previsor. Por el otro, una población irresponsable, que además de traer el virus, se dispone a contagiarlo porque no entiende la gravedad del asunto... no al menos con la pericia con que lo entiende el gobierno.

Segundo, establece valores para la aceptación. Quien no respete la cuarentena que le corresponde, es porque no entiende la gravedad del asunto. Estas personas pasan a una categoría de inferioridad cognitiva y moral. Esto es importante en tanto responde a la necesidad de pertenencia de las personas. Establecer qué comportamientos serán valorados por la sociedad es vital para que la propia sociedad los cumpla, aunque la sociedad sea, en un principio, una construcción mental derivada de las

palabras del presidente, antes que un hecho concreto y comprobable. El valor por comprender y respetar el ASPO se crea desde antes que siquiera anuncie el ASPO.

Cuando finalmente expresa la necesidad de decretar el sometimiento de la población a cuarentena, habla inmediatamente sobre los efectos de la economía para que sean “lo menos dañinos posible”. Parece apropiado hablar de los temas que mas preocupan a la población pues es señal de empatía y tacto con la situación del público receptor del mensaje. El planteamiento, sin embargo, tiene un enfoque negativo, y advierte que ahora solo iremos cada vez peor, a pesar de que la economía del país es un tema delicado donde ya había percepción de ir mal. Acto seguido, menciona a los caídos en Malvinas, lo cual apunta directamente a despertar el nacionalismo al recordar a los patriotas que murieron. Frente a los caídos en Malvinas, todos somos los argentinos que no cayeron en Malvinas, y el sentimiento de unidad nacional es casi la respuesta emocional predilecta. En este sentido, la mención sutil pero evidente pudo ayudar a la efectividad del mensaje, ya que, al igual que en el punto anterior establece que cumplir la cuarentena es un comportamiento valorado por la sociedad, ahora solo sigue reforzando la pertenencia a esta sociedad con este sistema de valores.

La aparición de los caídos en Malvinas se presenta en el discurso con un propósito meramente utilitario: cambiar la fecha de conmemoración para aprovechar el feriado dentro del aislamiento. Esta pequeña medida resulta innecesaria cuando se mira hacia atrás porque el aislamiento siguió a lo largo de los meses indiscriminadamente. El pequeño gesto de aprovechar el feriado para que no se pierdan más días laborales después de la cuarentena daba a entender que había genuinas intenciones de que se terminara el 31 de marzo.

Hay una última cuestión en torno a Malvinas, que puede resultar una interpretación arriesgada, por lo que se plantea como incógnita para dejar a criterio del lector. Al principio había pasado desapercibido, pero realizando posterior indagación, puede llegar a establecerse cierto paralelismo entre los caídos en Malvinas con los caídos en pandemia. Claramente para esta altura tan incipiente de la crisis, no había un número de muertes significativas, pero desde este trabajo se propone la lectura de que tal vez esta mención estableció un paralelismo entre los caídos en Malvinas y -no con las muertes hasta el momento- sino con la idea de morir por Coronavirus-19. En ese momento, los únicos que tenían permiso de circulación especial eran unos pocos seleccionados, entre ellos médicos, aplaudidos como héroes.

Cerezo Prieto (2020) habla sobre el sesgo cognitivo del status quo “referido a la preferencia por lo predeterminado que por la alternativa del cambio” (p. 424). Ella aconseja que si los líderes de opinión, gatekeepers, e influencers exponen públicamente su preferencia por las normas que queremos establecer y critican a quienes no las cumplan, no solo van a generar un modelo deseado de comportamiento, sino que también van a cambiar la definición de status quo a aquella que le conviene al comunicador, en este caso, el presidente.

Se toma una postura inclinada a tomar acciones correctivas temporales con vistas a recuperar la vida normal.

DETALLES Y ACLARACIONES

El discurso ya pasó por su inicio, ya presentó la nueva medida de aislamiento para todos, que es el tema que da propósito a este discurso, estableciendo previamente todas las bases que amortigüen el decreto. Para el segundo tercio del discurso, se ahondará en los detalles del ASPO, los permisos y sanciones:

“Obviamente hay situaciones permitidas: todas las personas deberán tener, deberán permanecer en sus casas, en sus hogares, y podrán salir para hacer lo necesario para seguir viviendo su vida habitual. Esto quiere decir, van a seguir teniendo los mismos negocios de cercanía abiertos; van a poder ir a los almacenes, van a poder ir a los supermercados, van a poder ir a hacer compras en negocios de cercanía, a la ferretería, a las farmacias, las farmacias permanecerán abiertas. Pero entiéndase bien que, a partir de las 0 horas, la prefectura, la gendarmería, la policía federal, y las policías provinciales, estarán controlando quién circula por las calles. Y entiéndase que aquél que no pueda explicar lo que está haciendo en la calle, se verá sometido a las sanciones que el código penal prevé para quienes violan (le tiembla la voz) las normas que la autoridad sanitaria dispone para frenar una epidemia, o en este caso una pandemia. Eh, vamos a ser absolutamente inflexibles. La realidad esta es una medida excepcional que dictamos en un momento excepcional. Pero absolutamente dentro del marco de lo que la democracia permite.

Nosotros hemos llegado al gobierno sabiendo que vamos a tener que gobernar en los buenos y en los malos momentos. Este no es el mejor momento que espero... Espero que haya mejores momentos que este en los cuatro años que me quedan... como presidente de los argentinos. Pero les aseguro que me voy a poner al frente para poder garantizar aquello que nos hemos propuesto: que es tratar... de... evitar que el ritmo del contagio se acelere de tal modo que el sistema sanitario argentino no lo pueda atender. Hemos previsto un plan por el cual, manteniendo distancia entre nosotros, teniendo los cuidados de los que estamos hablando, guardándonos en nuestras casas, vamos a evitar que el virus se propague. Y si se propaga, porque se va a propagar, se propague más

lentamente. De modo tal que los contagios crezcan de tal modo, que el sistema sanitario argentino los pueda... pueda hacer frente a ellos. Hemos calculado absolutamente todo. Lo único que necesitamos es que cada uno de nosotros haga su parte. Es lo único que necesitamos.

Em... la norma también tiene excepciones. Hay una serie de actividades que están libradas a esta... este sistema de resguardo en nuestras casas. ¿Quiénes son? Los que trabajamos en los gobiernos nacionales, provinciales y municipales, en los niveles de conducción política. Eh, los que trabajan en la sanidad, en las fuerzas de seguridad y en las fuerzas armadas. Eh y hay una serie de actividades que el decreto también especifica, que también están excluidos de todo esto, fundamentalmente los que trabajan en la producción de alimentos, los que trabajan en la producción de fármacos, eh y algunas otras actividades como el petróleo, refinerías de naftas y de gasoil. Hay una serie de excepciones a este régimen de aislamiento que el mismo decreto prevé”.

Este fragmento comienza demostrando una intención de apaciguar el sentimiento de restricción, con todo lo que se podrá seguir haciendo, lo que permanecerá abierto. Rápidamente cambia de rumbo nombrando a todas las entidades de control social (prefectura, gendarmería, policía federal y provincial). A esta altura del discurso, el “sometimiento” será ante las sanciones del código penal para quien circule sin motivo autorizado. Quien no se “somete” a la cuarentena, se “someterá” al código penal. La asociación entre casa y cárcel se hace inevitable, pues a ambos nos sometemos. La cuarentena se vuelve una prisión domiciliaria, donde predomina el sentimiento de pérdida de libertades antes que preservar la vida. Se acumula con la ya planteada pérdida a nivel económico. No se gana información para actuar adecuadamente ante

la situación, se gana información sobre pérdidas. Entonces la información se vuelve insoportable. Activar el sentido de pérdida apunta al sesgo de aversión a la pérdida y lo aborda de la peor manera: haciendo que las personas quieran dejar de perder, dejando de escuchar. Lo que explica esta aversión es que el desagrado por la pérdida es doblemente más intenso que el placer de si se hubiese ganado en la misma proporción. La información negativa cala más hondo que la positiva, los medios de comunicación masivos lo saben bien.

Si el público que debe recibir información clara para lidiar de la mejor manera con la fragilidad de la situación, deja de consumir los canales de información confiable, científica y preparada profesionalmente, entonces buscará sus propios métodos para satisfacer la necesidad imperiosa de certidumbre en este contexto de pandemia. No es casualidad que las teorías conspirativas y fake-news hayan encontrado terreno fértil durante la pandemia. Traduciendo a Bavel et al. (2020) “Es probable que esto se deba a que las personas se sienten más atraídas por las teorías de la conspiración cuando se frustran importantes necesidades psicológicas” (p. 464). El coronavirus parece -y efectivamente lo fue- un caldo de cultivo ideal para estas ideas peligrosas para la ciencia. Tanto en el informe de Matute (2019) como de Bavel et al. (2020) se hace hincapié en la importancia de mantener a las personas bien informadas para evitar estos vacíos propiciadores de fake-news y teorías conspirativas. Y que informar a las personas previamente sobre estos sesgos ayuda a que se vuelvan consientes, instruyéndolos para que los combatan internamente. Informar correctamente no solo es brindar información clara, precisa y entendible, también es hacerlo de forma asertiva, empática y profesionalmente para que el público sea receptivo, no saturado, mucho menos ignorado.

En este tramo del discurso, vuelve a anticiparse a la pregunta que puede surgir desde el público oyente: ¿esto es democrático? Sin mucho detenimiento, al igual que con el tema económico, pero con plausible anticipación, asegura que “la democracia lo permite”. Estas formas de anticiparse a las preocupaciones que pueden surgir en la sociedad son muy acertadas, y de hecho, el propio presidente va a hablar en próximos discursos sobre su capacidad de escucha al otro.

Una última cuestión sobre este fragmento tiene que ver con la frase que dice “les aseguro que me voy a poner al frente para poder garantizar [...]”. El tiempo verbal a futuro genera ruido con el alarde al inicio del discurso “tomando al toro por las astas” con respuestas rápidas. Riorda habla en una entrevista que el modelo personalista que caracteriza al sistema argentino suele expresarse esta imagen del líder superhéroe (Giammaría, 2020). El presidente hablará en otros discursos, por ejemplo, del “auxilio del Estado”. Con esta misma mentalidad, asegura que “hemos calculado absolutamente todo”. Terminologías tan determinantes no hacen más que redundar en el mensaje clave que definió desde el principio del discurso: el líder como figura iluminada de entendimiento, anticipación y planificación. Esto irá fluctuando cada tanto a futuro, con la humildad de hablar acompañado de infectólogos, o mismo con el jefe de gobierno de la CABA -Rodríguez Larreta- y el gobernador de la provincia de Buenos Aires -Kicillof. Esta estrategia del superhéroe en el medio de la incertidumbre no deja de ser peligrosa, como veremos más adelante en el trabajo.

Continúa predominando la postura que busca tomar acciones correctivas.

CIERRE

Finalmente, es discurso concluye así:

“Yo confío en la responsabilidad de todos los argentinos y todas las argentinas. Confío que no haya irresponsables que, en lugar de estar en cuarentena, estén paseando por la costa o estén aún sin quererlo o sin preverlo, llevando el virus a argentinos que deben estar sanos.

Le he pedido a todos los gobernadores, máxima severidad. Y quiero decirles a todos que vamos a muy severos con los que no respeten el aislamiento que estamos planteando. Vamos a ser muy severos porque la democracia nos lo exige. En verdad, el primer deber de un gobernante es cuidar la salud de su gente, y es cuidar la integridad física de su gente. Y lo único que estoy haciendo, y estamos haciendo todos los que estamos aquí, es cuidando la integridad física de aquellos a los que gobernamos y aquellos que confiaron en nosotros para salir adelante en un momento como este. Acá me acompañan cuatro gobernadores. Hubo, eh, hoy estuvieron todas las provincias, los que no estuvieron presentes, estuvieron por teleconferencia. A todos les doy las gracias. A todos les doy las gracias por su apoyo, a todos les doy las gracias por su compromiso. Con ellos hemos decidido conformar un gabinete federal que permanentemente vaya atendiendo la evolución de la pandemia y vaya resolviendo un problema que ha surgido que es el problema económico. La economía sin duda se va a ralentizar, y en esa lentitud de la economía, vamos a tener menor actividad económica, menor recaudación y problemas fiscales que resolver.

Todos hemos visto que hay un sector de la economía que hasta aquí no hemos atendido adecuadamente y quiero llevar tranquilidad a todos ellos: es el sector de la informalidad, los monotributistas. En los próximos días vamos a estar dictando normas que alivien este momento para todos ellos. Yo les agradezco a ustedes también. Ustedes son parte de los que quedan exceptuados de la norma de quedarse en sus casas: aquellos que trabajan en los medios de comunicación, los periodistas. Yo les agradezco mucho que estén aquí. Les pido por favor que me ayuden a informar bien. Porque como les dije la vez pasada, uno está peleando contra un enemigo invisible... que se mete en el cuerpo de los otros y uno no lo puede detectar. Pero uno tiene dos peleas: en la pelea contra la pandemia, y la, la, la pelea que permanentemente se da contra la psicosis. Esa sensación de que todo es muy grave y que todo es irreparable y que nada se puede hacer. Estamos preparados para hacer frente a esto que nos ha tocado, que no es ni más ni menos que lo que le ha tocado a todo el mundo. Y hemos tenido la suerte de que, a este continente, la pandemia llegue más tarde y nos haya dado tiempo para prepararnos. Pero nada, nada tiene sentido, si no es que los argentinos y las argentinas hacen su parte. Estamos trabajando codo a codo con el jefe de gobierno de la ciudad de Buenos Aires, con el gobernador de la provincia de Buenos Aires. Ahí tenemos el principal foco de contagio, ahí está en 70% del problema. A los porteños y a los bonaerenses le pido la máxima responsabilidad, la máxima colaboración. Esta vez colaborar es exigirle al vecino que se quede guardado en su casa.

Si nos quedamos en casa, nos preservamos todos. Si nos preservamos todos, el contagio será menor. Y si el contagio es menor, vamos a sufrir mucho menos como sociedad. Yo les doy las gracias a todos y a todas. Vayamos a descansar

tranquilos, tenemos muchos días para cuidarnos, y por delante, una pelea que debemos dar como argentinos. Gracias a todos y a todas”.

Todos estos últimos párrafos fueron presentados en conjunto para su análisis pues en ellos se comienzan a hacer presentes el cierre mediante dos nuevas posturas del presidente:

Por un lado, comienzan a aparecer las palabras de “confianza / confío”, “responsabilidad, respeto, compromiso, colaboración”, “alivio, tranquilidad / tranquilos”. Estas palabras no habían sido siquiera mencionadas hasta entonces. Y las acompaña asegurando “máxima severidad” pero también pidiendo “máxima colaboración, máxima responsabilidad”.

Por otro lado, comienza una larga repetición de agradecimientos. Esto no solo da pauta de “que se viene el final” del discurso, sino también que pone al oyente en una posición favorable cuando se le agradece. Se les agradece porque son buenas personas que hacen las cosas bien. Se les agradece incluso desde antes que efectivamente prueben su bien-hacer, pero esto es entendible porque saca jugo a la capacidad de crear la realidad que tiene la comunicación, incluso de crear identidad en los oyentes: con los caídos en Malvinas y con los enemigos de la salud (el virus y los incumplidores de cuarentena).

Las palabras derivadas de “severidad”, “pelea, problema, hacer frente” siguen también presentes. Incluso menciona el sufrimiento, a modo de advertir el posible sufrimiento que se avecina y se quiere apaciguar.

Así también, recuerda una vez más la “suerte” que tuvimos para anticiparnos. Que parte de su cualidad estrella como lo fue su acción anticipada (muy celebrada por el

público) sea atribuida a la suerte, es también un gesto de humildad en pos de la confianza colectiva. Esto genera un efecto bucle que termina de dar coherencia con el inicio del discurso. Retoma a la democracia como justificador de la severidad, una idea tal vez al estilo de Hobbes y el hombre como lobo del propio hombre, y la coerción como respuesta para la garantía de vida.

Por último, vale destacar la mención que hace a Rodríguez Larreta -principal miembro del partido opositor en el poder ejecutivo- y Axel Kicillof -del mismo partido político que el presidente. La mención a ambos por igual, la demostración de unión a pesar de la marcada rivalidad a causa de lo ideológico que caracterizan a nuestro país, son mensajes contundentes sobre la búsqueda de consenso.

Los países de América Latina destacan por una cultura fuertemente ideologizada, donde el nivel de afinidad hacia cierto partido político va a determinar en igual proporción la confianza en su gestión, y la predisposición a escucha y respeto. Entre el público, cautivo de recibir el mensaje institucional, se encuentran altos niveles de susceptibilidad a sufrir la molesta disonancia cognitiva: el profundo desacuerdo con la otredad, y la impotencia del corto alcance de su posible respuesta. A más profundo sea el sesgo de confirmación, mayor será el desafío de nuestro emisor para lograr conectar con su mensaje. A juzgar por los resultados de las encuestas de opinión, Alberto Fernández pudo sortear las dificultades con sorprendente éxito... al menos en el inicio. Así lo describe Riorda en una entrevista

“Brasil y Estados Unidos son un ejemplo. Quienes vivían en la zona central de Norteamérica y además eran blancos y evangélicos tenían mucho menos propensión a prestarle atención al riesgo. Pasa lo mismo en Brasil. Por izquierda pasó tempranamente lo mismo en México (...). Una consultora sacó

una encuesta muy interesante, Simuló una votación sobre si las candidatas fueran Pfizer o Sputnik. El votante de Alberto prefería mayormente Sputnik, el votante de Macri prefería mayormente Pfizer. Allí vemos el sesgo de confirmación” (Fontevicchia, 2021).

Retomando el consenso, el presidente también hace mención de la presencia y colaboración de los gobernadores, nuevamente sin distinción por ningún otro motivo. Esta decisión tiene coherencia con los valores federales sobre los que se construye el Estado. Tal como se dijo en el apartado del marco teórico, el consenso debería ser el objetivo de la política, y la comunicación, su principal herramienta. El trabajo en equipo se vuelve la única alternativa, y en este sentido, “fue interesante cuando la sociedad tempranamente vio al presidente hablando y tomando decisiones en sus dos primeras salidas con el arco político entero. Hubo consenso político y técnico multinivel” (Fontevicchia, 2021).

SEGUNDO DISCURSO: 26 DE JUNIO DEL 2020

El discurso fue recuperado del canal de YouTube oficial de la Casa Rosada, cuyo video se titula: COVID-19 | Anuncio de Alberto Fernández, Axel Kicillof y Horacio Rodríguez Larreta desde Olivos.

Este discurso tuvo una duración mucho mayor que el analizado cuando se anunció el ASPO por primera vez. Estamos hablando de un discurso de catorce minutos contra uno de treinta minutos. Otra diferencia es que, en esta oportunidad, la conferencia duró una hora, de las cuales la primera media hora es el discurso del presidente Alberto Fernández que acá analizaremos, y luego se reparten el tiempo restante entre Horacio Rodríguez Larreta y Axel Kicillof.

Para esta altura de la pandemia, ya habían aparecido un par de temas en la agenda de la opinión pública, entre ellas, el Caso Vicentín, la empresa cerealera más grande del país estaba siendo expropiada por el Estado con una deuda impagable. Desde inicios del mes de junio del 2020, este tema se había instalado en la opinión pública, causando fuerte controversia y desaprobación. Tanto así que el experto en comunicación política, Mario Riorda afirma en varias entrevistas que este caso generó un antes y un después en la gestión de la crisis por Coronavirus, siendo éste el hito que inaugura el paso entre la etapa de eclosión y la etapa de explosión de la crisis. Según lo describe el experto, esta fase se caracteriza por un quiebre en el consenso social del que tanto se estaba aprovechando hasta entonces. “Tras Vicentín inician los banderazos, tras Vicentín, se agrieta la sociedad, se potencia el sesgo de confirmación” (Riaño y Echandía, 2021, 11:03), “potenció la aparición del sesgo de confirmación e inicia un proceso de deterioro relativo de la autoridad presidencial” (Giammaría, 2020).

Es por ello, que consideramos que este discurso se posiciona al inicio de la tercera fase, la de explosión, pues la gradual cuesta debajo de la imagen del presidente, que se inicia principalmente en el mes de junio, va a ser impulsor de todas las complicaciones inherentes a toda crisis.

APERTURA

Comenzamos analizando la primera parte del discurso del presidente:

“Buenas tardes a todos y a todas. Miren, déjenme invitarlos a reflexionar un poco juntos. Llevamos ya mucho tiempo desde aquel día en que anunciamos que había aparecido un virus en Argentina que se hacía muy difícil controlarlo. Desde aquel día que les hablé de que era una batalla difícil, que peleábamos

contra una enfermedad que no teníamos cómo prevenirla y no teníamos cómo curarla. Y viendo las experiencias que nos llegaban de Europa y de otras latitudes del mundo, fuimos armándonos los argentinos, con este presidente, con estos gobernadores [abre los brazos para incluir a Rodríguez Larreta de Capital Federal y Kicillof de provincia de Buenos Aires] y con el resto de los gobernadores del país, fuimos preparándonos para enfrentar la situación. Y ya llevamos muchos días, muchos días de lucha, de hacer frente al problema”.

Abre el discurso con un breve saludo e inmediatamente expresa el motivo que va a circundar a lo largo de todo el discurso. A esta altura, no sorprende que la cuarentena se vaya a extender de nuevo. Ese fue el modus operandi básico que caracterizó las comunicaciones relativas a la crisis hasta entonces: extender la cuarentena cada quince días por quince días más, con la ilusión de que esa vez sería la última. Luego de varias veces de tropezar con la misma ilusión, para finales de junio, y en invierno, la extensión de la cuarentena se vuelve una obviedad predecible. La predictibilidad es un arma de doble filo. En el ámbito del protocolo, por ejemplo, se la utiliza como herramienta para generar un ambiente seguro. Sin embargo, para este momento, esa predicción comenzó a condimentarse con un hartazgo cada vez más picante.

No nos estamos adelantando al tema del discurso, solo estamos advirtiendo cómo el tema central no es el mismo que en aquel primer discurso del 19 de marzo. El motivo se anuncia inmediatamente: invitar a la reflexión. Luego se recapitula la difícil batalla como anclaje para la empatía, y se insiste en que es una pelea que no tiene forma de prevenirse o curarse, lo que suena a una mala excusa porque en las siglas del ASPO se advierte que el esfuerzo de la cuarentena intenta ser preventivo y obligatorio. El peso de la obligatoriedad casi coercitiva que se comunicó la primera vez, ahora se la

llena de los adornos florales de la invitación, como un anfitrión que le da la bienvenida a su pueblo al paraíso del cuidado y la salud personal.

Pareciera que nos estamos adelantando al discurso, pero el objetivo es ver cómo desde el inicio se empiezan a plantear los criterios y posturas que redundarán en el resto del encuentro.

La idea de la invitación sugiere mucha más pasividad que, por ejemplo, la idea de invasión. Así, el presidente nos invita a reflexionar. Y nosotros vimos -expresa el presidente con la retórica de una película o un poema- al virus atravesar su camino hacia nosotros luego de que el virus llegara “a Europa y otras latitudes del mundo”. Todo esto genera un ambiente de épica para una batalla legendaria.

Luego hace mención de sí mismo y los gobernadores que están a su lado y los demás que, aunque ausentes, también lo -y nos- acompañan. Finaliza la apertura recalcando el consenso ideológico y de las provincias, tal vez un poco más unitario que federal.

INTRODUCCIÓN

Ya fuimos invitados a la reflexión. Si decide usted atravesar el umbral de la invitación, rápidamente nos hacen entrar al mundo de las encuestas y los datos. Veamos cómo sigue:

“Dicen las encuestas que uno de cada cinco argentinos no está conforme con los mecanismos de cuarentena, de aislamiento. Y yo los entiendo porque la verdad es que el 100% de los argentinos hubiéramos querido no tener que aislarnos, hubiéramos querido seguir disfrutando de nuestra vida cotidiana, y hubiéramos querido que la economía siguiera funcionando mucho mejor de lo que estaba. Esa era la ilusión que yo traje el 10 de diciembre, cuando llegué al

gobierno. Han pasado 6 meses. Para mí, para Horacio, para Axel, desde el día que asumimos nuestras funciones, y la verdad que, en esos seis meses, nos tocó una muy difícil, que es enfrentar la pandemia. El coronavirus es ese enemigo invisible que uno nunca termina de saber cuándo acaba de derrotarlo. Cuando parece que las cosas se tranquilizan, empieza a aparecer y empieza a focalizarse y además se transmite a una velocidad hoy mucho más rápida que al inicio de todo esto. ¿Cuál es la razón? La razón es que aumentó la circulación y cuando aumenta la circulación humana, se profundiza el contacto humano y la transmisión se hace mucho más fácil. La transmisión del virus. Y eso es lo que nos pasó. Nosotros sabíamos que íbamos a tener el programa focalizado en los centros urbanos, donde la densidad demográfica era más clara y sabíamos que había un riesgo muy claro en la ciudad de Buenos Aires y en el gran Buenos Aires, eso que llamamos Área Metropolitana de Buenos Aires [AMBA], que objetivamente es en términos demográficos una sola cosa, más allá de que haya una avenida que se llama General Paz que divida jurisdicciones.

Esta segunda instancia del discurso comienza con una encuesta polémica, uno de cada cinco argentinos no parece un gran porcentaje, si un presidente tiene tan solo un 20% de desaprobación social, es honestamente un gran logro. Uno del cual gozó. Pero para que la cuarentena funcione, se necesita compromiso pleno, y en esta instancia, rápidamente se comunica el esfuerzo e intención del presidente por generar ese nivel de consenso, para convencer hasta a ese 20% disidente. Esta forma de dar los datos (que no incluya porcentajes) puede ayudar a no dar datos precisos sobre el grado de disidencia, lo cual intenta evitar reforzar el sesgo cognitivo llamado “Efecto de arrastre”, que consiste en hacer lo que hace la mayoría o incluso el “Sesgo de

disponibilidad”, donde se percibe que un fenómeno es más frecuente de lo que es porque se escucha constantemente sobre ello (Cerezo Prieto, 2020). En este caso, la voluntad de no cumplir con la cuarentena, de “no ser el único que sufra el encierro mientras otros siguen con sus vidas”. Aquello que se señala constantemente sobre el argentino y su impronta a querer ser “el más vivo”, es decir, su miedo a no enterarse y quedarse atrás, usualmente referido a cuando se le encuentra una forma de esquivar una ley o norma social que causa desagrado. Quedarse atrás, “dormirse en los laureles”, tiene que ver con el respeto de esa ley o norma social.

Al fin de cuentas, resulta que esta estadística tiene un encuadre negativo, y se enfatiza el grupo en desacuerdo que el adherido. Cerezo Prieto (2020) recomienda siempre poner los mensajes con encuadres positivos, buscando aumentar la sensación de pertenencia y no la de excluido, tal vez incluso la de ganancia o libertad en vez de la pérdida, aun cuando se trate de los mismos mensajes.

Alberto Fernández insiste en que los comprende, habla luego de la totalidad de la población en un término más estadístico: “el 100% de los argentinos”, todo apunta a la búsqueda de connotar profesionalismo y precisión en los datos. Habla de esa ilusión que trajo, pero los verbos en tiempo condicional se encargan de vislumbrar que la realidad va en otra dirección que su ilusión. Al igual que todos, teníamos ilusiones frustradas por la pandemia, esta revelación puede ayudar a generar un clima de intimidad y empatía. Especialmente para ese porcentaje de gente que decidió no cuidarse con tal de insistir férreamente en el cumplimiento de su ilusión. El coronavirus vuelve a ser ese enemigo invisible, pero ya no solo de nuestra salud física, sino también de nuestras ilusiones. Pero andar circulando por la calle, como si eso fuera a recuperar nuestras ilusiones, solo profundiza la complejidad de la situación, del riesgo,

del enemigo. Se vuelven a mencionar a Horacio y Axel, uno opositor, el otro afín. Se toma la postura de que “a nosotros nos tocó una situación muy difícil”.

Toma la postura de sufrimiento.

Se menciona un riesgo. El riesgo conlleva, por su definición, un rango de incertidumbre, porque el riesgo es mera posibilidad. La comunicación de riesgo debería promover el aumentar la probabilidad de no contagiarse, enseñando las medidas a tomar para que ello suceda. En cambio, el presidente prefirió determinar que no había solución, ni forma de prevención.

Otro factor que empieza a aparecer a esta altura del discurso es la cadena de causas y consecuencias: *“aumentó la circulación y cuando aumenta la circulación humana, se profundiza el contacto humano y la transmisión se hace mucho más fácil. La transmisión del virus”*.

El discurso continúa:

“Lo cierto es que lo que hemos observado es que en los últimos tiempos allí, los casos crecieron exponencialmente. Hoy prácticamente el 97% de los casos que se detectan, ocurren en el Área Metropolitana de Buenos Aires, y... y los últimos 20 días, el aumento de la velocidad de contagios es... llamativo. En los últimos 20 días en el AMBA los casos aumentaron un 147%, en los últimos 20 días, los fallecidos en el AMBA aumentaron un 98%. Objetivamente, esto era algo que sabíamos que podía pasar y estábamos preparados para hacer frente. Lo cierto es que, como les dije el primer día, nosotros necesitamos ganar tiempo para garantizar que nuestro sistema de salud mejore y pueda atender a todos. Absolutamente a todos los argentinos. Y lo que estamos notando, es que con

esta aceleración tenemos que hacer algo para parar el ritmo de contagio, para aliviar las camas ocupadas, y seguir garantizando que todos los argentinos tengan la atención que merecen.

Empiezan a verse datos más concretos. El aumento en la velocidad de contagios es definido simplemente como llamativo, no como preocupante o indignante. “Llamativo” intenta ser lo más neutral posible. Sin embargo, sabían que eso “llamativo” podía pasar y era posibilidad a la que había que “hacer frente”. Ahora no solo hay que “hacer frente” al virus, sino también a los que no respetan el ASPO.

También se menciona cómo la cuarentena tenía como objetivo “ganar tiempo para garantizar que nuestro sistema de salud mejore y pueda atender a todos”. Acá se está estableciendo una promesa difícil de cumplir, que puede amenazar con agrietar a futuro el “mito de gobierno” (Riorda, 2008).

Prosigue:

“Para muchos, esto que estamos resolviendo y estamos disponiendo, es prolongar un problema que tiene consecuencias económicas, yo lo sé. Pero quiero serles franco: dice el Banco Mundial, no Alberto Fernández, que es la crisis económica más grave desde el año 1870. Y no habla de la Argentina, habla de un mundo que se está deteriorando económicamente como consecuencia de esta pandemia. Ayer o antes de ayer, sin ir más lejos, se cayeron los bonos de todas las potencias del mundo precisamente porque vislumbraron la posibilidad de un rebrote de la pandemia allí en lugares donde todos creían haber superado ya el problema.

Yo quiero hacer esta reflexión con ustedes, para que ustedes entiendan que Alberto Fernández a la cabeza nunca se enamoró de la cuarentena, la cuarentena es un remedio para la pandemia, el único que conocemos. El único que conocemos. De lo que estamos enamorados de la vida y por eso la cuidamos tanto, y por eso nos pesan tanto ese número trágico de mil personas que dejaron de estar entre nosotros. Y por eso, por la conciencia que nos genera que no haya más muertos, es que estamos tomando las decisiones que hoy tomamos. Pero quiero que todos entendamos que en este tiempo que pasó, todo el esfuerzo que hicimos no fue inútil. Si no hubiéramos hecho lo que hicimos, todo hubiera sido más grave”.

A diferencia del “uno de cada cinco argentinos” en desacuerdo con la medida de la cuarentena, acá aparecen “muchos” preocupados por las consecuencias económicas de la pandemia, donde las decisiones gubernamentales no ayudan, sino pronuncian ese problema. Esa es la versión oficial de lo que le sucede al público. El argumento recalca el factor inherente de la preocupación económica y la pandemia. E intenta defender cómo las medidas tomadas no pronunciaron ese efecto colateral, sino que evitaron un daño colateral mayor en el número de muertos. No se niega la crisis económica ni la preocupación, solo se desliga de la responsabilidad.

Luego, aparece otro argumento: que las cosas vayan mal, no significa que el esfuerzo no haya prevenido peores desastres. Este argumento puede ser acertado para el nivel de hartazgo con el ASPO, cuando las cosas aún están empezando la peor fase.

Por último, habla de enamoramiento, una palabra reflejo de un momento alegre. El enamoramiento conlleva esperanza, y le da un momento colorido al discurso, aunque resulte un poco disonante.

DATOS Y DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

A este momento del discurso, lo llamamos de esta manera porque se van a mostrar varios gráficos para explicar al público lo que está sucediendo a modo de advertirle y justificar por qué se va a volver a extender la cuarentena, por qué deben seguir resistiendo a pesar del agobio, a pesar del insipiente escepticismo y desazón. Responde al por qué: los motivos ya fueron dados, los valores que se defienden ya fueron expresados a lo largo de estos meses, el por qué tiene que ver con la delicadeza de la situación actual.

“Y en esto, yo podría llenarlos de datos, que se yo, más de dos mil respiradores incorporamos al sistema de salud; si en la provincia de Buenos Aires no hubiéramos creado los hospitales que pusimos en marcha, todo el apoyo que pusimos en materia hospitalaria para generar hospitales que estaban sin terminar de inaugurar y demás; y Axel hubiera seguido con lo que tenía, hoy tendría su sistema colapsado. Yo quiero que todos entiendan el enorme esfuerzo que hicimos todos, si Horacio no hubiera hecho el esfuerzo con el Detectar en los barrios eh... populares de Buenos Aires y hubiera podido seguir a los contactos estrechos y aislarlos en hoteles que la misma ciudad contrató... otros serían los resultados que hoy estaríamos exponiendo”.

Hasta acá, los datos son bastante imprecisos. El tono sugiere que esa imprecisión es, en realidad, pragmatismo, y que no hay necesidad de darle vueltas a lo evidente. Pero lo cierto es que el único número son los “más de dos mil respiradores”, y aun así suena poco para las magnitudes del país.

También se habla de la buena gestión de Kicillof y Larreta, lo que es importante destacar cuando ellos gobiernan sobre las áreas más afectadas. El argumento es: la

zona más afectada está en buenas manos, las afecciones no son consecuencia de una mala gestión.

“Entonces yo lo que les pido es que entiendan que no tenemos que enojarnos con el remedio, tenemos que enojarnos con la enfermedad. Todo esto que nos pasa es producto de la pandemia, no de que nos aislemos. Aislarse genera tedio, genera enojo, genera malestar. No poder abrazar al ser querido nos pone mal, pero estamos cuidando la vida. La economía se deteriora, pero la economía se recupera. Lo que lamentablemente no vamos a recuperar, son esos mil argentinos que nos dejaron. Y por eso, mil argentinos, no podemos dejar que ese número crezca sin que nosotros hagamos algo”.

En este breve fragmento, se destacan dos cuestiones. Por un lado, la petición o invitación, a que el público entienda, como un llamado a la cordura para no quedarse del lado de la enfermedad. Se reitera que *“todo esto que nos pasa es producto de la pandemia, no de que nos aislemos”*, nuevamente responde a la cultura argentina y el miedo cultural a *“ser los únicos que... [hacen una cuarentena inútil/ salen perdiendo económicamente con la pandemia]”*. La comparación se vuelve muy importante en la cultura nacional y el siguiente fragmento va a responder de lleno, con datos y gráficos a esta necesidad.

Por otro lado, se destaca el slogan por excelencia del ASPO, repetido en todos los discursos: si no se preserva la vida, todas las demás preocupaciones son absurdas, incluso la económica.

A continuación, se muestra un fragmento extenso, pero que funciona todo en conjunto con un mismo propósito: delimitar donde no está el problema. Datos con sus respectivos gráficos cuyo argumento es: tenemos suerte de que Alberto Fernández

“esté a la cabeza”, para poner una cuarentena a tiempo y destacar sobre el resto de los países:

“Entonces yo los invito, hechas estas reflexiones previas, a que veamos algunos datos que dicen que esto de que estoy hablando es cierto. [Muestran un gráfico de barras de la tasa de incidencia acumulada cada 100.000 habitantes hasta la fecha] Vamos a utilizar los datos que siempre utilizamos, vamos a ver, por ejemplo, la tasa de incidencia acumulada cada 100.000 habitantes. ¿Cómo funcionó esto en Argentina y cómo funcionó en el resto de América Latina? Sepan ustedes que hoy, América Latina es el epicentro de la pandemia. Sépanlo. Empezó en China, siguió en Europa, se fue a los Estados Unidos, y hoy el foco está en América Latina. Miren ustedes lo que logramos en este tiempo del 20 de marzo creo que fue, hasta el día de hoy. Hemos logrado contener en mucho el número de contagios. La tasa de incidencia, lo que calcula, es cuántas personas se han contagiado cada 100.000 habitantes. Miren ustedes cómo estamos. Éste no es el esfuerzo de un gobierno, es el esfuerzo de todos ustedes.

Ahora vamos a ver los casos acumulados por país, que es cuánta gente se contagió. Miren, [gráfico de línea con los casos acumulados por país] la Argentina es esa línea roja, que está casi a la par de la línea del eje horizontal del cuadro. Miren cómo creció Brasil, miren cómo creció Perú, miren cómo creció Chile... Piensen que Brasil hoy tiene cerca de 50.000 muertos y tiene 5 veces la cantidad de habitantes que tiene la Argentina. Si la Argentina hubiera seguido el ritmo de Brasil, hoy tendría 10.000 muertos. Dense cuenta que el esfuerzo que hemos hecho entre todos y todas ha tenido mucho sentido.

Veamos, salgamos de los casos acumulados ahora y pasemos al próximo cuadro y veamos cómo son los fallecidos cada millón de habitantes hoy: [gráfico de barras fallecidos cada millón de habitantes] Fíjense ustedes cómo han crecido y miren la Argentina. Miren Estados Unidos, miren Perú, miren Brasil... miren Chile. Chile tiene un tercio de los habitantes que tiene la Argentina, miren la diferencia, 10 veces más los fallecidos por cada millón de habitantes. Si miramos cómo los fallecidos también se han acumulado, como hicimos en los contagios, [gráfico de barras de fallecidos acumulados por país] miren esa línea roja que está casi pegado al eje, eso es la Argentina. Y miren nuestros vecinos.

Ahora, detengámonos aquí un segundo. Nos dicen que hemos hecho todo eso y que eso nos ha traído consecuencias económicas muy negativas. Eh, esto que ustedes están viendo ahora [tabla de caída del PBI y fallecidos por país, fuente FMI/OMS], es la caída del PBI que el Fondo Monetario Internacional acaba de dar a conocer como proyección para este año. Ahí tiene Italia, ahí tienen España, ahí tienen a México, ahí tienen a Reino Unido, tienen a la Argentina, tienen a Brasil, tienen a Estados Unidos, tienen a Alemania. Tienen muchos países que se liberaron y fueron muy... tuvieron un criterio distinto a la cuarentena. Y, sin embargo, los resultados son exactamente los mismos que tiene la Argentina. Ahora, cuando uno mira los muertos, la Argentina se distingue del resto. ¿Qué quiero decirles con esto? Que el problema económico no es la cuarentena. El problema económico es la pandemia, y eso afecta a todos por igual. ¿Dónde está la incidencia de la cuarentena? En la cantidad de fallecimientos. Ahí uno se da cuenta que tuvo sentido el esfuerzo”.

Los datos, la información precisa, oficial, científica, como ya se ha dicho, son siempre una buena estrategia, son sumamente necesarios para generar un discurso oficial sobre un manto riguroso de certeza, verdad y precisión. Estas comunicaciones, ahora aislada, pero en conjunto, generan un corpus para combatir las fake-news y otros discursos paralelos, como rumores, teorías conspirativas y otras comunicaciones no oficiales que penetran la realidad social de los oyentes con aras a modificarla.

Tal como explican Bavel et al. (2020), advierten que se han hecho investigaciones que demuestran la necesidad psicológica de explicar grandes eventos con causas proporcionalmente igual de elaboradas, así como hay mayor susceptibilidad a creer en estas teorías no científicas cuando se trata de eventos de gran impacto en la vida cotidiana.

Otro factor más, muy presente en este fragmento: “¿Qué vemos nosotros?” La pregunta, el ofrecimiento de la información, la invitación. La invitación a comprender las decisiones del gobierno, pero no viceversa: no la invitación a que el gobierno comprenda la opinión del público. El presidente se ha encargado de ir desarrollando punto por punto los cuestionamientos que surgen y que destacan en la sociedad, ha querido demostrar que somos escuchados, ahora nos toca escuchar a nosotros. Para influenciar a los demás, hay que demostrarles que nosotros también somos susceptibles a ellos, que los escuchamos y respondemos (Covey, 2005).

Se reitera una vez más en el mismo argumento sobre la dicotomía entre la economía y la vida: cómo la cuarentena no ha empeorado la situación económica porque los demás países, vecinos y primermundistas, están como nosotros. Sin embargo, la cuarentena ha servido en disminuir el impacto sobre las muertes.

Hace un poco de ruido este último párrafo al principio, “nos dicen que hemos hecho todo eso”, ¿Quiénes dicen?, ¿quiénes dicen qué? Es un conector vago que connota cierta debilidad de argumentos, cierto victimismo, cierto empoderamiento de la opinión de un otro invisible. Pero el mensaje clave también se encuentra en este último párrafo: *“Que el problema económico no es la cuarentena. El problema económico es la pandemia”*. Entonces volvemos a ser afortunados, la fortuna de los argentinos, que no somos intrínsecamente buenos, solo tenemos algo de ventaja respecto al resto.

Se toma la postura de la reafirmación.

Ahora, si estamos tan bien, ¿por qué tanto esfuerzo? ¿Por qué van a extender más la cuarentena y en cima pedir mayor rigurosidad? Porque este sí es el problema:

“Ahora, ¿qué estamos notando nosotros? Vamos al próximo cuadro y lo vamos a entender. Miren, esta era la Argentina del 21 de mayo [mapa de Argentina con la evolución de casos confirmados marcados en naranja el 21 de mayo]. En ese momento, nosotros advertimos que la Argentina estaba casi en blanco, que había muy pocos lugares con contagios. El 3 de junio, que fue la última vez que hablamos, yo ya les mostré que había salido la zona metropolitana de Buenos Aires el contagio hacia otros lados. Hoy 25 de junio, [mapa de Argentina con la evolución de casos confirmados marcados en naranja el 3 de junio y luego el 25 de junio] eso se profundizó. En el Área Metropolitana se expandió el contagio y el contagio empezó a expandirse por gente que viene a la ciudad o que va al Chaco, que es otro foco preocupante, y vuelve a sus provincias llevando al virus. Y ahora ven ustedes que el mapa ya no está tan blanco. El mapa está mucho más salpicado.

¿Qué es lo que nosotros vemos? Vemos, como les dije antes, que el epicentro está en el Área Metropolitana de Buenos Aires. Hay otro epicentro que es el Chaco, que tiene menor incidencia de distribución porque tiene, por la conformación centralizada de la Argentina, bueno, tiene mucho menos tráfico de personas. ¿Qué es lo que estamos viendo? Estamos viendo que el Área Metropolitana está contagiando al resto del país. Miren ustedes este cuadro que les voy a mostrar ahora [gráfico de línea con los casos acumulados según fecha de inicio de síntomas]. Así han crecido los contagios hasta el 4 de junio, miren lo que pasó en el resto del país y lo que pasó en AMBA. Y miren lo que pasó desde la última vez que hablamos hasta el día de hoy: el problema lo tenemos en el Área Metropolitana de Buenos Aires. Y entonces tenemos que hacer un esfuerzo enorme en ese lugar, por dos motivos: primero, para preservar la salud de los que vivimos allí, en el Área Metropolitana de Buenos Aires; segundo, para ser solidarios con el resto del país. Tenemos que aislar de algún modo el Área Metropolitana de Buenos Aires del resto del país porque el resto del país no está teniendo los problemas que está teniendo el Área Metropolitana de Buenos Aires. Tal vez, tal vez, tengamos que también pensar esto, estas medidas para el Chaco que está teniendo una velocidad de contagio parecida a la del Área Metropolitana de Buenos Aires pero que no trasciende al resto del país como sí trasciende el Área Metropolitana de Buenos Aires.

¿Qué es lo que nosotros vimos? Nosotros vimos que tenemos, como consecuencia del crecimiento de los contagios, una consecuencia necesaria en nuestros hospitales. Miren ustedes entre el 25 de abril y el día de hoy, cómo han crecido las personas... la utilización de terapias intensivas [gráfico de línea de cantidad de personas internadas en UTI por Covid-19]. El resto del país está

usando 38 camas al día de hoy, mientras que el AMBA está utilizando 424 unidades de terapia intensiva. Y miren cómo ha crecido. En total 472 casos, hoy en día tenemos un porcentaje de ocupación que dice que, en el Área Metropolitana de Buenos Aires, el 54.1% de las camas de unidades de terapia intensiva están ocupadas, 50% en la ciudad de Buenos Aires, 56.2% en el Gran Buenos Aires. Esto nos da una pauta muy seria de que tenemos que abordar el problema. Y que tenemos que abordar el problema en esta región. La ocupación de camas es un dato determinante como para seguir mirando sin hacer nada, que los contagios sigan creciendo, que la gente siga circulando, los contagios sigan creciendo, las camas se sigan ocupando. Yo he dicho muchas veces que, para nosotros, el cuidado de la vida y el cuidado de la salud es lo más importante, y estoy seguro que es lo mismo para Horacio y para Axel. Y por eso estamos tomando esta serie de medidas que estamos proponiendo llevar adelante, sabiendo también que la Argentina hoy tiene un contexto no siempre igual.

Lo que le está pasando al Área Metropolitana de Buenos Aires no es lo que le está pasando al resto de la Argentina. Y por eso uno puede saber ya que en 20 provincias ya está el 95% de los comercios trabajando, que... el Estado ha asistido a 21 mil millones de argentinos de los 45 millones que somos, que el IFE evitó que entre 2 millones y medio y 4 millones y medio caigan en situación de pobreza o en estado de indigencia”.

En esta parte del discurso, aparecen algunas tendencias. La primera es la pregunta insistente: “¿Qué es lo que nosotros vemos?” Ese nosotros hace referencia al

gobierno y sus consejeros, no al público. Y desde esa cúpula concedora, se le informa al oyente. Pero también la pregunta reitera en la invitación a reflexionar.

Se concluye que el AMBA, principalmente, está contagiando al resto del país, y luego otro foco como Chaco y alguna otra ciudad más, pero de menor relevancia. Este es el problema, acá se lo define. El motivo del discurso es invitar a la reflexión, y el motivo de la extensión de la cuarentena es el aumento de contagios. Y hay dos motivos, que son procedidos por los valores: preservar la salud y la solidaridad con el país, pero el tono general es que las cosas se están torciendo hacia al lado equivocado, la situación es preocupante y se ruega por algo que no es exactamente la solidaridad. El eslogan sobre el cuidado de la vida antes que de la economía no pone en tela de preocupación la vida del otro ser querido, pone en contraste la economía con la propia vida. Si uno no dispone de su propia vida, hasta cierto punto no hay economía que lo salve. Entonces, el foco sigue estando en la situación preocupante y en la amenaza hacia la propia vida.

La siguiente tendencia es, una vez más, la escalera de consecuencias: *que los contagios sigan creciendo, “que la gente siga circulando, los contagios sigan creciendo, las camas se sigan ocupando”*, como ya se detectó más atrás. Esta cadena de acciones puede ser una buena forma de que la gente comprenda fácilmente las consecuencias de lo que hace, y por ello se lo repite con insistencia, casi como uno de los mensajes insignia dentro de este discurso, junto a los demás argumentos destacados.

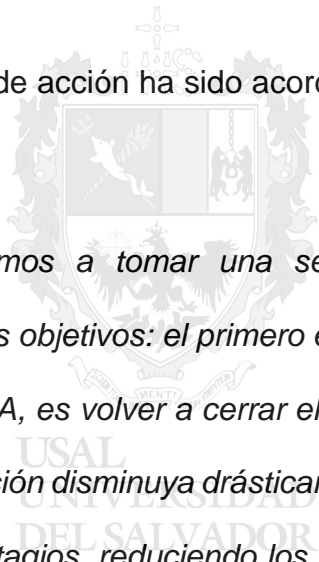
PLAN DE ACCIÓN

A continuación, se va a comunicar un plan de acción archiconocido por el público: endurecer la cuarentena, una cuyo grado de restricción ha ido fluctuando a lo largo de

los meses según marca el índice generado por la Universidad de Oxford (Cassese y Arambillet, 2020). Sin embargo, siempre ha logrado mantener un altísimo grado de restricción en sí mismo, y también a comparación con el resto de los países del mundo, sosteniéndose varias veces en segundo puesto, solo por debajo de Honduras. Por consiguiente, es comprensible que el público esté tan cansado como preparado para un plan de acción que resulta evidente, acorde con el criterio del gobierno.

En el fragmento a continuación, se reiteran una vez más los objetivos mencionados recientemente en el párrafo anterior del discurso, acá se va a decir que los objetivos de las medidas son: preservar a los ciudadanos y liberar camas en los hospitales.

Para ello, asegura que el plan de acción ha sido acordado entre todos. Nuevamente, apela al consenso.



“Por eso, nosotros vamos a tomar una serie de medidas que tienden básicamente a lograr dos objetivos: el primero es preservar a los ciudadanos y las ciudadanas del AMBA, es volver a cerrar el Área Metropolitana de Buenos Aires para que la circulación disminuya drásticamente, reduciendo la circulación vamos a reducir los contagios, reduciendo los contagios vamos a desacelerar la ocupación de camas y mientras esto ocurre, vamos a ir liberando camas de gente que hoy está enferma. Y... y por eso, hemos acordado entre todos, un plan de acción [cuadro con las medidas tomadas para el AMBA y zonas afectadas].

Nosotros vamos a disponer algunas medidas: algunas tienen que ver con el transporte público. El servicio del transporte público, a partir de las 0 horas del día lunes, quedará limitado exclusivamente a los servicios esenciales. Hay veinticuatro actividades esenciales, que se determinaron en el decreto que

dictamos de aislamiento, y que son esas veinticuatro actividades únicamente las que van a poder seguir funcionando. El día lunes, todos los que tengan servicios esenciales, que trabajen para servicios esenciales, tendrán que volver a renovar su autorización para circular.

Ahora, el día miércoles primero de julio, vamos a dar un paso más severo: vamos a pedirles a todos que vuelvan a aislarse en sus casas y solo salgan para buscar provisiones, y si hacen falta para la vida cotidiana. Desde el primero de julio hasta el 17 de julio, eso va a funcionar así en toda el Área Metropolitana de Buenos Aires. Eh, van a mantenerse solamente el funcionamiento los servicios esenciales. Los servicios esenciales, para que todos me entiendan, son todo lo vinculado a la seguridad, todo lo vinculado a la salud, todo lo vinculado a la alimentación, todo lo vinculado a lo farmacológico. Eh, vamos a dejar que sigan funcionando en algunas zonas del Gran Buenos Aires, algunas industrias, fundamentalmente las industrias vinculadas a actividades esenciales, las que están habilitadas exclusivamente en parques industriales, las que exigen procesos continuos que si uno las detiene frustra mucho la producción en el futuro, y los que producen con fines de exportación.

Eh, en la actividad pública, el empleo público vamos a frenarlo, porque si frenamos la asistencia de los trabajadores de la administración a su lugar de trabajo, vamos también a estar colaborando con la menor circulación, lo vamos a estar haciendo con los tres gobiernos, vamos a estar invitando a lo mismo a los demás poderes, vamos a incentivar a nuestra gente a trabajar remotamente y así vamos a controlar también el tránsito de personas”.

Las medidas implementadas no distan en nada con las mencionadas en aquel discurso que analizamos al principio de este trabajo, donde se anunciaba el ASPO. Entre medio, los vaivenes en el grado de rigurosidad han sido ínfimos, tales como el permiso para salir a caminar alrededor de unas cinco cuadras a la redonda, y los runners entraban dentro de un área gris que no se sabía si estaba permitido y por las dudas se los juzgaba como posibles transmisores del virus.

Lo que sí cambió respecto al anuncio de las medidas en aquel primer discurso y este, es la reiterada mención de las fuerzas de poder estatales -policía, gendarmería, prefectura- como método para garantizar la inflexibilidad de las medidas y la expectativa de cumplimiento absoluto. El tono de este discurso, en cambio, intenta ser la invitación, aunque la disidencia seguirá siendo castigada porque no se da lugar a que se opte por no cumplir la cuarentena. Y cuando nos referimos a este tipo de inflexibilidad, nos referimos a la inflexibilidad discursiva, porque en la realidad y los hechos, mucha gente no cumplió las normas del aislamiento y jamás recibieron el castigo prometido. Pero esto tiene que ver con un déficit en el manejo de las diversas instituciones, cuya institucionalidad y legitimidad ya se encuentran deterioradas en buena medida por este rasgo más que conocido por la población. Pero no nos adentraremos en esos aspectos de la política más que para comprender o contrastar con el discurso, y desde el discurso, no se abre la conversación a debate. A pesar de que el presidente se solía referir así a estas conferencias, más arriba en este mismo discurso incluso, habló de *“la última vez que hablamos”*.

Se vuelve a mencionar el consenso con los tres gobiernos presentes en la conferencia, como signo de unidad entre las ideologías políticas divergentes: otra gran insignia del discurso.

Otro factor en el anuncio de estas medidas es la contemplación de cómo van a trabajar las empresas, que algunos sectores económicos no se detendrán por el bien de la economía. Cuestión ignorada en el primer discurso, al punto de correr unos feriados para que entren dentro de los días comprendidos por esa primera quincena encerrados. Es decir, por aquél entonces, la cuarentena parecía unas vacaciones en casa, o el feriado más largo de la historia.

Toma la postura de acciones correctivas.

DETALLES Y CONSIDERACIONES

“Sabemos perfectamente bien que estas decisiones tienen una consecuencia económica, ya hemos hablado de eso. Yo no lo desconozco. Créanme, miren, no sé si tengo alguna virtud, pero creo que si alguna virtud tengo es la de escuchar. No soy un necio. Yo escucho perfectamente los problemas que tienen los que tienen un comercio, los trabajadores independientes, los profesionales autónomos. Nosotros tratamos de socorrer a todos en la medida de lo que podemos. El apoyo que el Estado ha dado al sector privado para que no lastime tanto la pandemia, casi roza 3 puntos del PBI hoy en día. Nosotros, a las zonas que estamos afectando a este cierre, eh, vamos a seguir ayudando a los trabajadores y a las empresas con la insistencia del trabajo y la producción. Y lo hicimos con los sueldos de mayo que se cobraron el junio, lo hicimos con los sueldos de junio que se cobrarán en julio, y lo haremos con los sueldos de julio que se cobrarán en agosto. Nosotros así vamos a estar preservando el empleo y dando tranquilidad a los empresarios aliviándolos de una inversión muy alta que es la inversión en salarios.

El IFE, el Ingreso Familiar de Emergencia, que lo hemos dado ya en dos ocasiones a todo el país, ahora vamos a darlo por una tercera vez en esta zona del Área Metropolitana de Buenos Aires, en el Chaco y tal vez alguna otra zona que nosotros entendamos que debe entrar en la misma sintonía que estamos proponiendo para el Área Metropolitana de Buenos Aires.

Los comerciantes, los profesionales independientes, quiero recordarles que tienen la posibilidad de acceder a un crédito a tasa cero, que dan los bancos, que tiene que ver con lo que facturan y tiene un tope de 150.000 pesos. Que eso está garantizado por el Estado, por lo cual es solo pedirlo al banco y el banco se los va a otorgar acreditándolo en sus tarjetas de crédito. Que sé que no es lo que todos quisiéramos que sea, pero es una forma de apaciguar y de hacer más llevadero el momento económico difícil que muchos de estos sectores están pasando y que yo no quiero hacerme el distraído, nunca me hice el distraído, por eso es que aportamos tanto esfuerzo desde el Estado Nacional y tantos recursos del Estado Nacional para ayudar a esos sectores”.

Al principio de este discurso, habló de cómo “Alberto Fernández a la cabeza nunca se enamoró de la cuarentena”, queriendo dejar en claro que él manda. Ahora, es una persona que tal vez no posea ninguna virtud, salvo la de escuchar, si acaso la escucha puede, humildemente, entrar al edén de las cualidades consideradas virtud.

Prosigue hablando sobre socorros, ayudas, alivios y garantías del Estado. Tras la tormenta del problema y la restricción, surge un Estado dirigente, con capacidad para atender a su gente con dirigencia incluso en situaciones de crisis, cuando los recursos escasean. Se otorgará el IFE por tercera vez en el año, como si Santa Claus se hubiera equivocado de fecha y hubiera dejado más regalos de la cuenta, o como si se

hubiera ganado la quiniela, habrá créditos inéditos a tasa cero, y sin más consecuencias, el fuego de la crisis se apaciguará... “eso está *garantizado por el Estado*”. Este es el esfuerzo que hace el Estado para ayudar a todos los sectores.

Toma la postura de compensación.

PROMESA

“Eh, em, finalmente, vamos a aprovechar este tiempo, para intensificar el cuidado y la detección del virus. Hemos puesto en marcha un plan que se desarrolla en la ciudad y en la provincia por igual, que es el plan Detectar, que nos permite detectar a quién se ha contagiado, darle el tratamiento que corresponde a todos sus vínculos de proximidad para poder testarlos, para ver quién se ha contagiado, para poder aislar a los que tienen test positivos y poder tratarlos adecuadamente. Esto lo vamos a profundizar con la mayor participación de gente y la mayor cantidad de test, que quiero aclararles, porque muchos lo plantean y creo que están equivocados, se hacen en gran cantidad hoy en día en la Ciudad y en el Gran Buenos Aires.

Eh, los datos que estamos teniendo... no son el resultado de que aumentan los test. Los datos que estamos teniendo es que aumenta la circulación y aumenta el contagio. Porque aumentan los test, pero los contagiados aumentan en igual proporción. Entonces no es exactamente como muchos creen.

Em, vamos a mejorar nuestra capacidad de diagnóstico médico porque vamos a poder utilizar, espero que pronto, los test más rápidos, y vamos a también hacer el mejor aprovechamiento de los centros de aislamiento. Yo ahí quiero hacerles un pedido muy especial a todos y todas. Miren, el aislarse, cuando la

autoridad les propone aislarse, yo sé que a todos nos cuesta dejar nuestras casas, pero lo que estamos haciendo es preservar la salud de ustedes, la de sus seres queridos... es cuidarlos, simplemente cuidarlos. Y yo les pido que nos ayuden porque, claro, es muy difícil decirles “dejen sus casas y aislense” porque ustedes sienten que quedan marginados, pero la verdad no los estamos marginando, los estamos incorporando a un sistema de cuidado que, que rinde y mucho”.

Se retoma la tendencia a tomar ideas del vox pópuli y explicar las dudas. En este fragmento se hace hincapié en un plan de acción concreto y efectivo, el Detectar, y todos los beneficios que su implementación traerá a la mejora de la situación desesperante de pandemia.

Se reitera en la “propuesta a aislarse”, cuando bien se sabe que no había opción de no tomar la propuesta. Aquí se mencionan dos cosas importantes:

La primera es la necesidad de cuidarse uno y a los seres queridos. La cultura latinoamericana se caracteriza por su gran sentido de familiaridad y colectividad, pero no por su respeto a las leyes rigurosamente (Bavel et al., 2020).

La segunda es el cambio de perspectiva: el aislamiento no es marginalidad de la vida social, porque la sociedad como organización decide aislarse; sino que es inclusión a un sistema de cuidado. Apela directamente al sesgo cognitivo de la aversión a la pérdida. Este sesgo consiste en el fuerte impacto emocional de la pérdida, doblemente más doloroso que la satisfacción de una ganancia de igual proporción. Este sesgo sugiere que “preferimos evitar una pérdida que adquirir una ganancia” (Cerezo Prieto, 2020, p. 422).

CIERRE

Para concluir el discurso del presidente, porque luego hablarán los gobernadores de la Ciudad Autónoma y la Provincia de Buenos Aires, dice así:

“Así que les pido que allí nos ayuden, y hemos podido tanto en la ciudad como en el Gran Buenos Aires, trabajar con mucha eficiencia en los barrios populares. Y lo que, en algún momento, fue un enorme temor para nosotros, gracias a Dios lo pudimos abordar. Ustedes recordarán que les conté la última vez que hablamos, que allí teníamos un desafío. Porque no teníamos antecedentes en el mundo de cómo abordar la pandemia en un barrio pobre, en un barrio de gente necesitada, y, sin embargo, pudimos hacerlo. Se dijeron muchas cosas al respecto, yo no voy a opinar sobre eso, no voy a opinar sobre eso porque creo que hoy, más que nunca, tenemos que estar más unidos que nunca.

Estamos dando una batalla con buenos resultados. Estamos tomando estas medidas para que ningún argentino se quede sin la salud que merece. Lo estamos haciendo en conjunto, entre todos y todas. Hemos dejado a un costado toda diferencia política, yo les pido que entiendan. Yo escucho absolutamente todo lo que dicen, todo lo que reclaman. Pero créanme, todo esto que estoy proponiendo hacer con el acuerdo y el consenso de Horacio y de Axel, es lo que todos nosotros creemos es lo mejor para nuestra gente. Así que les pido que nos ayuden, que nos ayuden. Si ustedes nos ayudan, todos será más fácil. Si ustedes entienden que lo que les estamos proponiendo es cuidarnos, todo será más fácil. Si ustedes entienden que lo que queremos es que no nos pase lo que pasó en Europa, donde las camas se agotaron y tuvieron que elegir quién

se salvaba y quién no se salvaba, ustedes entenderán más fácil. Y yo quiero decirles algo: no saben cuánto valoro la libertad. Pero la verdad quiero recordarles algo: la libertad se pierde siempre cuando uno muere. Para ser libres hay que vivir. Cuidemos la vida, es lo que debemos hacer ahora. Yo les doy las gracias por su atención, y lo voy a invitar a Horacio, que nos cuente cómo vamos a implementar esto en la Ciudad. Gracias a todos y todas”.

Aparece, básicamente, agradecimiento: a Dios, porque somos un país católico; y al público por su atención. El eslogan sobre la búsqueda de libertad en el cuidado de la vida. El valor por el consenso, la unidad nacional frente y antes que cualquier diferencia política o sesgo ideológico. Petición de ayuda, invitación a la cooperación, al lado moralmente correcto de la sociedad, como estrategia que potencia la búsqueda de pertenencia social. La comparación, despreciando a Europa y agradeciendo / deseando que no nos pase lo mismo, cuando se trata de un valor muy presente y anhelado en la cultura argentina.

Algunas observaciones generales:

Primero, que se ha hecho mucha más alusión al consenso entre los políticos que en el primer discurso, con alevosa insistencia a lo largo de los párrafos. A modo de contrarrestar la pendiente de aceptación en la imagen del presidente.

Segundo, el mensaje central que prioriza la vida sobre la economía sugiere la dicotomía perder económicamente, pero ganar en salud. Aquí se pone en contraste una ganancia frente a una pérdida y activa directamente la aversión a la pérdida ya explicada. Solo puede ganar la preferencia por cuidarse mientras prevalezca el miedo a perder esa vida. Pero pasados ya tres meses, el miedo desaparece y el slogan que

tanto se ha remarcado no parece tener, desde esta perspectiva, las de lograr su objetivo en la audiencia.

Tercero, no se utiliza lenguaje con perspectiva de inclusión de género en todas las ocasiones. La inclusividad de hablar a todos y todas queda relegado a un acto simbólico para la apertura, despedida, y cuando pide que se cumpla la cuarentena.

CONCLUSIONES

En este trabajo se revisaron algunas de las estrategias de comunicación que se utilizaron en la Argentina para gestionar la crisis del Coronavirus-19. Por supuesto que es un análisis recortado en varios niveles: longitudinalmente, se seleccionaron dos discursos como unidades a analizar. Y transversalmente, se limitó al análisis verbal, y apenas mencionando el no verbal. Un ejemplo de esto se refleja en una crítica de aquel momento, cuando se señalaba que el presidente no usaba barbijo a la vez que pedía cuidado por parte de la población. Esta contradicción no ayudaba a tomar en serio las advertencias de peligro sobre esta nueva enfermedad y desfavorecía al consenso entre el político y la población. Nos limitaremos a hacer una breve mención de este hecho, pero más que nada para vislumbrar a la distancia la multiplicidad de variables que también comunican, pero quedan excluidas del análisis que hacen al propósito de este trabajo.

Las conclusiones a las que se arribaron tras el desarrollo de este trabajo giran en torno a las categorías y subcategorías propuestas en la metodología.

PRIMERA CATEGORÍA

Comenzando por la primera categoría: “Apelación a la actitud del público”. Como se describió previamente, tiene que ver con la emoción, actitud o predisposición a la que se apeló durante el discurso para despertar la necesidad de cuidarse del virus.

En el discurso del 19 de marzo, cuando se anuncia por primera vez la necesidad de una cuarentena obligatoria para toda la población, se evidencia una pronunciada apelación a las autoridades de represión como la policía y gendarmería, insistiendo en los castigos, escalando incluso a la posibilidad de ir preso, en caso de incumplir las normas decretadas. Esta tendencia a resaltar el peligro de incumplir sobre el beneficio de cuidarse; incluso ponderar la negligencia de los que no entienden la importancia de estas medidas por sobre los valores ilustres de ser un buen ciudadano; impregnan el discurso negatividad en un momento complicado de por sí, con medidas tan restrictivas como complejas para tolerar a nivel físico y mental.

Es por ello que ubicamos este primer discurso en la subcategoría de “Miedo al castigo del Estado, represalia legal por salir de casa”.

El segundo discurso se nota claramente cómo el objetivo de la comunicación toma otro rumbo respecto al primer discurso: ya no se apela con igual intensidad a la represalia legal, pero sí se insiste en otro tipo de miedo: a contagiarse. Las constantes explicaciones para justificar las nuevas restricciones apuntan directamente a incentivar el miedo a la ola de contagios que se avecina. Pero a dos meses del inicio de la cuarentena, el miedo se convierte en una batería agotada, un motor sin fuerzas para propulsar una tarea que, por su monotonía, restricción y obligatoriedad, comienza a resultar insostenible. Si bien en ambos discursos hay un pequeño atisbo de mención a los valores sociales altruistas y responsables, lo evidente es que no configuran más

que argumentos periféricos, cuando lo central es sin dudas el miedo al contagio, un miedo que se ha trasladado a distintos objetos entre ambos discursos. Ese miedo al contagio que requiera hospitalización cuando los hospitales empiezan a quedarse sin camas.

Bavel et al. (2020) explican cómo las personas prefieren líderes que acentúen la sensación de que “estamos todos juntos en esto”. Si bien esta estrategia se ha notado a lo largo de los discursos de Fernández, queda amalgamada con una tendencia que estos autores remarcan como sumamente negativa: “[...] los líderes que amenazan a las personas con sanciones como una forma de disuadir un comportamiento no deseado pueden hacer que las personas desconfíen y, paradójicamente, reduzcan su disposición a hacer lo que se les dice” (p. 466).

Aparece, junto al miedo, otro rasgo que en el primer discurso se hizo alevoso, pero ambos están bien atravesados por esta estrategia: que es la promoción de un presidente como super héroe, que lo único que logró es saturar su imagen, y construir una percepción más cercana a la imposición vertical que al diálogo horizontal. Al principio pudo funcionar, pero terminó tirando una granada unos pocos meses por delante de sí mismo, llevándose a la población y el caos social con él.

“Aquí se intentó vender la idea de súper héroes que daban su vida por la población. [...] Por eso la comunicación no tiene que fortalecer liderazgos, sino realizarse en forma compartida y repartida en una multiplicidad de actores incluso por fuera del gobierno” (Mercado, 2020).

Cuando el héroe, en el paradigma de la crisis de sombra larga, no pueda resolver en un plazo prudente, su credibilidad e imagen sobreexpuesta comenzarán a desmoronarse.

“La pérdida de credibilidad en los líderes alimenta la desconfianza, se promueven mecanismos reactivos, la población desarrolla el aprendizaje de leer los mensajes en sus antípodas a partir de las experiencias vividas, y queda muchas veces atrapada entre la obediencia y sus impulsos”. (Bentolila, 2020, p. 55).

La construcción del presidente como héroe, termina por acentuar un sesgo cognitivo que terminará por derrumbar su imagen: el sesgo retrospectivo, al cual hace referencia el dicho “con el diario del lunes, todos somos Gardel”. Esto quiere decir que cuando ya se tienen los resultados tras un momento de incertidumbre, el sesgo hace que ese resultado parezca que siempre fue evidente. Básicamente, la persona niega la confusión que tenía, la incertidumbre de la situación y lo difícil que era predecir la resolución de lo que sucedía. Este sesgo revela “[...] la tendencia a imputar a los demás con mayor intensidad los resultados negativos de su conducta que los positivos” (Silva-Sánchez, 2021, p. 2). Ya que, como el resultado parece, a posteriori, obvio; entonces si las decisiones del otro son acertadas, parece no merecer tanto mérito. Pero si decide mal, entonces es subestimado pues debió haberlo visto venir. Si el presidente se muestra como piloto de tormenta frente a una situación donde van a haber buenos y malos resultados, entonces está dilapidándose. La forma de atenuar este sesgo, además de la co-participación ciudadana en la construcción de medidas de acción, es remarcar la incertidumbre más aún que la dirigencia.

SEGUNDA CATEGORÍA

La segunda categoría refería a “La fase de la crisis al que se ajusta el mensaje clave del discurso”. Comprendiendo de antemano que, por definición, para el momento en que se anuncia el primer discurso, estábamos recién explorando la fase de eclosión.

Correspondientemente, el discurso demostró fuerte insistencia en la necesidad de prevención del esparcimiento desbocado del virus. Es por ello que este primer discurso analizado tuvo un mensaje clave propio de la fase de latencia, cuando ya estábamos abandonando esta fase. Esto quiere decir que, si bien se festejó la rápida acción del gobierno frente a la crisis, esto tiene que ver predominantemente con una comparación con el resto de los países, pero no propiamente cuando se contrasta el mensaje clave con la fase de la crisis. En este sentido, se podría concluir que este discurso llegó un poco tarde a la arena social.

Por su lado, para la llegada del segundo discurso, la crisis se encontraba entrando en la fase de desarrollo. Se dice que el caso Vicentín fue un hito en el quiebre de consenso social ya que fue una decisión polémica con poca aceptación por parte del público, que coincide con la época en que se desarrollaba este segundo discurso acá analizado. Esto, sumado a los efectos del miedo que ya comenzaban a anesthesiarse, la circulación en la calle aumentaba y la situación se volvió alarmante. Es por ello que la estrategia comunicacional de este segundo discurso recae sobre la subcategoría de la fase de desarrollo: no negaba las incipientes complicaciones de la situación y buscaba concientizar abiertamente sobre ello a la población, alentando que se tomen mayores cuidados a modo de ralentizar el colapso sanitario. Sin embargo, es cierto que toda campaña comunicacional, por más asertiva que pueda ser, nunca será impecable si no se la acompaña con medidas efectivas sanitarias, y esas medidas son limitadas sobre las condiciones preexistentes en el país.

Se concluye que: el primer discurso tiene una comunicación estratégica propia de la etapa de latencia cuando la crisis se encontraba ya en fase de eclosión. Mientras que

el segundo discurso se desarrolló en una crisis en fase de desarrollo, y el mensaje estaba a tono con esta fase.

TERCERA CATEGORÍA

Finalmente, la última categoría que desarrollaremos es la “Gestión de crisis a nivel discursivo” para la cual se hizo una descripción detallada sobre la diferencia entre comunicación de riesgo y crisis. Esta categoría es transversal a las otras dos anteriores y es un gran determinante sobre por qué no logró respetarse la cuarentena como el presidente decretó.

En el análisis realizado de ambos discursos, se fueron detectando las distintas tendencias que iban expresando a lo largo de sus estructuras, todas fielmente orientadas a las posturas propias de una comunicación de riesgo, cuyos mensajes clave recordamos que son: la postura del sufrimiento, la de reafirmación, de compensación, acciones correctivas y apología. Esta última no ha aparecido, pero las demás sí, en ambos discursos. Por lo que se concluye que ambos discursos, seleccionados con dos meses de distancia para evidenciar cierta trayectoria comunicacional, han sostenido un discurso de crisis. Especialmente en las crisis de sombra larga, es menester comunicar, o más bien construir percepción de riesgo. El complejo desenvolvimiento de estas crisis de sombra larga, se ve más trabado aún con una comunicación que pretende acelerar procesos, garantizar respuestas rápidas, fortalecer figuras de liderazgo que pretendan neutralizar la incertidumbre de la crisis... todas cualidades incompatibles con las características de la crisis del Coronavirus-19.

“[...] todo el tiempo que debieron haber empleado en “construir riesgo”, es decir, modificar hábitos y conductas para prevenir esa vulnerabilidad, fue empleado en construir un poder político que se manifestó en un decisionismo exacerbado,

un voluntarismo exagerado y una sobreexposición de la imagen del presidente que terminó desgastándolo, además de generar sensaciones de victoria o cuasi-victoria frente al Covid en perspectiva comparada, señalando que Argentina lograba contener la pandemia mejor que otros países o generando escenarios optimistas que jamás llegaron” (Osman, 2020).

Fue así que, pasado un tiempo psicológicamente prudente (es decir, el tiempo que la psiquis humana puede tolerar una preocupación tal como la que se promovió desde el primer discurso), el invierno llegaba, el sistema colapsaba y la cuarentena se volvía un formalismo que cada vez se acentuaría más su incumplimiento. Es parte de las consecuencias generadas, o pronunciadas, por una comunicación de crisis cuando debería haber sido de riesgo.

La crisis, entonces, es una situación la cual se espera que cambie por la sanidad psíquica porque juega con ella y su miedo. Sin embargo, la solución reposa en los vaivenes del azar, o en Argentina: en los triunfos apresurados que se comunicaron desde el poder que den la percepción a la ciudadanía de que “todo acabó”. Después de todo, la cuarentena prometía durar un puñado de semanas. El riesgo es una alerta cuya respuesta se halla en las propias acciones y se está a salvo dentro del marco del propio dominio y autocontrol. La solución se encontraría, al menos para la percepción social que se buscaría construir, dentro del locus de control interno de cada individuo. Para la comunicación de crisis, los anuncios de la vacuna parecían un alivio y lo único que generaron es un vacío entre expectativa y aflojamiento de la prevención.

A modo de hacer una comparación a grandes rasgos, la actitud frente a esta cuarentena, de la forma obligatoria y coercitiva en que fue sentenciada, se la podría comparar con la actitud de un individuo frente a un divorcio. Podríamos plantear a la cuarentena como la separación entre la costumbre y a comunidad, la vida individual y colectiva, el ser y su identidad social. La persona recién divorciada, tal vez a voluntad de su pareja y no propia, podría tomar dos posturas según la forma en que se lo auto comunique: como crisis o riesgo. Incluso me atrevería a decir que lo usual es pensarlo primero como crisis y luego como riesgo. Contemplando las fases del duelo, la fase de la negación y la ira, por ejemplo, son evidencia de que se está haciendo una interpretación de crisis, pues se pone la esperanza en que la situación cambie o se revierta. El poder sobre las emociones de la persona queda a merced de un locus de control externo, fuera de su campo de acción. Ahora, una comunicación de riesgo haría que la persona rápidamente comience a salir adelante, por ejemplo, poniéndose en mejor estado físico. La persona comienza a evaluar qué acciones puede tomar en contra de este riesgo que se le figura: ¿y si me quedo solo/a para siempre? Frente a este riesgo posible pero incierto, la persona no sabe cuándo va a encontrar otra pareja, ni si lo logrará, pero confía en que ahora, las posibilidades están dentro de su campo de control, sobre las que puede tener influencia y protagonismo. Quedar a la espera de que su ex pareja vuelva será una tortura, mientras que la interpretación de riesgo le dará fuerzas para afrontar la situación mientras siente que está haciendo lo mejor para resolverlo.

Se ha demostrado que identificar y alentar miedos puede ser muy útil en algunas situaciones, pero contraproducente en otras. Si las personas se sienten capaces de lidiar con la amenaza, entonces el miedo alentará que tomen medidas de resguardo.

Por el contrario, si se sienten indefensos, el miedo los hará reaccionar defensivamente, consiguiendo que estos mensajes reciban el mayor nivel de rechazo (Bavel et al., 2020, p. 461).

La diferencia entre la crisis y el riesgo entonces, se reduce a que la crisis demanda una salvación (en este caso, las vacunas), mientras que la percepción de riesgo busca una respuesta para lidiar con la circunstancia. Si la comunicación de crisis concentra la capacidad de resolución en un factor externo a uno, la imagen del héroe cobra más sentido que en la construcción de riesgo donde cada uno es protagonista de su propia salvación. Es por ello que esta última se trata de una construcción social, que funciona con la colaboración consensuada, las partes protagonistas, para reafirmar su protagonismo, deben sentirse parte de la decisión de resguardarse; a diferencia de la imposición autoritaria que predominó especialmente en el primer discurso. Es lógico que las personas sean más receptivas a aceptar las consecuencias de las decisiones cuando sienten que las tomaron ellos mismos. Riorda menciona la necesidad de un estilo comunicacional y una imagen gubernamental más horizontal, la cual implicaría haber llevado un plan de acción desde el co-diseño, la co-gestión y la co-responsabilidad; a cambio, se limitaron a pedir corresponsabilidad (Fontevicchia, 2020).

Pero si dirigimos la mirada hacia el punto de consenso, el gobierno logró un gran acierto al no dejarse llevar por la tentación de agrietar la sociedad reafirmando el sesgo de confirmación. A cambio, insistió con el consenso político lo cual favoreció mucho la obediencia inicial a las medidas preventivas. El problema, insistimos, resulta en usar esa enorme energía positiva direccionado hacia crear obediencia cuando debió haberse usado para crear percepción de riesgo.

Se resume sencillamente en: “La gestión de una pandemia se enfrenta a tres amenazas: la no percepción del riesgo, el plazo de exposición de sus líderes a la opinión pública y el desarrollo de crisis colaterales” (Mínguez, 2020, p. 34).



USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

Bentolila, S. (2020, abril). El impacto de la comunicación y la gestión de desastres en la población. Más poder local, 41. Recuperado de <https://www.maspoderlocal.com/web2010-2020/files/articulos/impacto-comunicacion-poblacion-mpl41.pdf>

Berger y Luckmann (1972) La construcción social de la realidad, Cap. 1 Bs. As: Amorrortu.

Boin, A.; Hart, P. T.; Stern, E. y Sundelius, B. (2007). La política de la gestión de crisis. El liderazgo público bajo presión. Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública (INAP).

Casa Rosada – República Argentina. (2020, marzo 19). *COVID-19 - Conferencia luego de la reunión del presidente con los gobernadores [Video]*. Recuperado de https://www.youtube.com/watch?v=os_GccxDJWA

Cassese, N.; Arambillet, D. (2020, 25 de noviembre). Mito o Realidad. ¿La Argentina tuvo la cuarentena más estricta del mundo?. La Nación. Recuperado de <https://www.lanacion.com.ar/sociedad/mito-realidad-la-argentina-tuvo-cuarentena-mas-nid2519717/>

Cerezo Prieto, M. (2020). Sesgos cognitivos en la comunicación y prevención de la COVID-19. Revista Latina de Comunicación Social, 78,419-435. <https://www.doi.org/10.4185/RLCS-2020-1483>

Covey, S. R. (2005). Los 7 hábitos de la gente altamente efectiva (1a. ed.). Barcelona: Paidós Ibérica.

Fontevicchia, J. (2021, 21 de julio). Mario Riorda Alberto Fernández cambió varias veces de estilo sin encontrar el confort en la comunicación de la pandemia. Perfil. Recuperado de <https://www.perfil.com/noticias/periodismopuro/mario-riorda-dice-alberto-fernandez-cambio-varias-veces-estilo-sin-encontrar-comfort-en-comunicacion-pandemia.phtml>

Giammaría, F. (2020, 26 de diciembre). Riorda y Bentolila sobre la crisis: "Está contraindicado dar certezas durante procesos cambiantes". La Voz. Recuperado de <https://www.lavoz.com.ar/politica/riorda-y-bentolila-sobre-tesis-esta-contraindicado-dar-certezas-durante-procesos-cambiantes/>

Gomis, L. (1990). Los interesados producen y suministran los hechos. Anàlisi: quaderns de comunicació i cultura.

Hernández Sampieri, R. Baptista Lucio, P., Fernández Collado, C. (2014). Metodología de la Investigación. Editorial McGraw Hill.

Maquiavelo, N. (2013). El príncipe. Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Salim.

Martínez, I. C., y Garrido, A. (2020, abril). La pandemia del coronavirus: estrategias de comunicación de crisis. Más poder local, 41. Recuperado de <https://www.maspoderlocal.com/web2010-2020/files/articulos/coronavirus-estrategias-comunicacion-tesis-41.pdf>

Matute, H. (2019). Ilusiones y sesgos cognitivos. Investigación y Ciencia. Recuperado de <https://www.investigacionyciencia.es/files/34180.pdf>

Medina, P. (2015). Saussure: el signo lingüístico y la teoría del valor. Barcelona, España: Las Nubes, 17.

Mercado, S. (2020, 5 de diciembre). Crisis prolongada, riesgo y pandemia: “El Gobierno apuesta al Presidente como sistema de comunicación y por eso falla”. Infobae. Recuperado de <https://www.infobae.com/politica/2020/12/05/crisis-prolongada-riesgo-y-pandemia-el-gobierno-apuesta-al-presidente-como-sistema-de-comunicacion-y-por-eso-falla/>

Mínguez, R. M. M. (2020, abril). COVID-19: La no percepción del riesgo. Más poder local, 41. Recuperado de <https://www.maspoderlocal.com/web2010-2020/files/articulos/gestion-crisis-riesgo-covid-19-mpl41.pdf>

Oh Panel! & Instituto de Monitoreo de Tendencias UCES. (2020, marzo 23). Impacto inicial de la cuarentena forzada por el coronavirus sobre la opinión pública. Recuperado de http://www.testpaginas.com.ar/images/act_informe69.pdf

Osman, F. (2020, 19 de octubre). Mario Riorda: “El Gobierno confundió gestión en riesgo con gestión en crisis”. Diario Alfil. Recuperado de <https://www.diarioalfil.com.ar/2020/10/19/mario-riorda-el-gobierno-confundio-gestion-en-riesgo-con-gestion-en-crisis/>

Requena, P. (2020). Angela Merkel y cómo la gestión de la crisis de la pandemia puede marcar su legado. bie3: Boletín IEEE, (19), 339-367. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7625258>

Riaño, F. y Echandía, M. B. (Presentadores). (2021, enero). COVID-19: una comunicación errática [Episodio de pódcast de audio]. En El Primer Café. La Nación. Recuperado de

https://open.spotify.com/episode/18xPfQ0vAVJ1hCjxv3tmlR?go=1&sp_cid=48c150b68d5bfd4aad7dd0b184f68e39&utm_source=embed_player_p&utm_medium=desktop&nd=1#login

Riorda, M. (2008). " Gobierno bien pero comunico mal": análisis de las Rutinas de la Comunicación Gubernamental. Revista del clad reforma y democracia. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3575/357533671002.pdf>

Riorda, M. (2020, abril). Antes de comunicar el riesgo o la crisis: hay que diferenciarlos. Más poder local, 41. Recuperado de <https://www.maspoderlocal.com/web2010-2020/files/articulos/diferenciar-riesgo-tesis-mp41.pdf>

Silva-Sánchez, J. M. (2021). A toro pasado,... cuidado con los sesgos cognitivos. InDret.

Verón, E. (1993). La semiosis social. Fragmentos de una teoría de la discursividad. Barcelona (2da ed.): Editorial Gedisa.



USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR