

LA AUSENCIA DE UNA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN EN CRISIS, DETONADOR DE DEPRESIONES Y ATAQUES DE PÁNICO

PROBLEMA

En estudio preliminar se detectó un aumento de casos de ataques de pánico y depresión en adultos de clase media de Guayaquil, durante el periodo de confinamiento de la pandemia. La ciudad fue la urbe más afectada por la COVID-19 en Ecuador.

OBJETIVO GENERAL

En este estudio se analizó la estrategia de comunicación implementada por el Gobierno de Ecuador, durante los primeros 6 meses de la pandemia por Covid-19 en el año 2020. Una vez identificada la estrategia se explica las repercusiones que esta tuvo en los procesos mentales de los ciudadanos.

PROPUESTA

Los gobiernos deben tener estrategias de comunicación en crisis y equipos expertos en el área para que puedan elaborar estas campañas, incluso si se repitiera un escenario incierto como lo fue la pandemia por Covid-19. En el caso de Ecuador se comprobó que si bien existía una campaña de comunicación, no fue eficiente y que no logró empatizar con los ciudadanos. Mientras que la estrategia de Argentina, aunque fue diseñada en medio de un contexto adverso como la pandemia, tuvo mejores resultados y logró conectar de buena manera con los ciudadanos.

Una buena estrategia de comunicación de un Gobierno va contribuir directamente a la buena salud mental de los conciudadanos, porque en casos de emergencia les va a permitir confiar y tener la seguridad de que el Estado los protege o que está trabajando para su bienestar.

RESULTADOS

Durante la emergencia sanitaria, Ecuador manejó sus cuentas como migrante digital (Piscitelli, 2008). Al de Gobierno de Ecuador, a través de la cuenta del Ministerio de Salud, @Salud_Ec, publicó más documentos oficiales, los cuales estaban estructurados únicamente por párrafos (ver figura 1). La construcción del discurso del ministerio ecuatoriano priorizó las imágenes estáticas y el texto, por sobre los videos. De esta manera, las infografías y descripciones saturaron su *feed*.

Por otro lado, desde la cuenta del presidente de la nación se connotó el acento digital.

La creación de realidad subjetiva a partir del uso del lenguaje y pensamiento

Según Regier & Kay (2009), el lenguaje influye en el pensamiento y viceversa por ello podríamos concluir que ambos aparecen simultáneamente en la vida de un sujeto. Es así como un sujeto en sus

primeros años habrá estructurado su realidad a partir de la dinámica entre estos dos elementos, mientras que un individuo adulto estructurará su realidad a partir de su forma única de pensar y la lectura de los elementos de su entorno.

Desde esta postura podemos plantearnos cómo un ecuatoriano promedio podía leer a sus autoridades en el periodo de pandemia como ejecutivos confiables, si las cuentas manejadas por ellos mismos constantemente se mantenían por fuera del tema, manteniendo la distancia de solo informar, sin crear vínculos con la población. El lenguaje es un creador del vínculo afectivo entre los sujetos y el grupo social, de esta manera se comparte emociones frente a una situación con sus iguales. Dependiendo del grupo, la emoción será canalizada de cierta manera ya dispuesta por sus miembros, esto le dará al sujeto la libertad de movilizar sus afectos de manera favorable o desfavorablemente para alguna de las partes.

CONCLUSIONES

- Este estudio determina que sí hubo una estrategia de comunicación frente a una crisis inesperada. Esta era deficiente y contribuyó a que los ciudadanos no sientan a un presidente cercano para con ellos. Asimismo, no se usó un lenguaje cálido, empático, si no, un lenguaje que colocaba al receptor como culpable o irresponsable.
- El gobierno de Ecuador no favoreció a la identificación colectiva o a la unión de la población. Todo derivó en el aumento del nivel de ansiedad; además de una postura que generó el caos, que se reflejó en ataques de pánico.

RECONOCIMIENTOS

- La investigación nace en el marco de un proyecto FADCOM-23-2022. "Análisis de la influencia que ejercen los medios digitales a partir de los niveles de alfabetización digital que existen en los jóvenes adultos usuarios de redes sociales".
- Hay un reconocimiento especial a María del Carmen Rodrigo, psicóloga clínica, que dio luces en su área. También, agradecimientos eternos a mis estudiantes, especialmente a Bryan León, que aportó en el tema.