

Imprimir

El 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud declaró que la emergencia de salud pública por la covid-19 se había elevado a la categoría de pandemia: aquel día 114 países estaban afectados, había 121.500 casos confirmados y más de 4.000 personas habían sucumbido al virus.

Un año después, se han registrado 115 millones de casos confirmados en todo el mundo y más de 2,5 millones de fallecimientos.

“Pandemia no es una palabra que debemos usar a la ligera”, manifestó el director general de la OMS, Tedros Adhanom Ghebreyesus aquel marzo de 2020. Pero en el año que ha transcurrido desde entonces, el destino de muchos países ha dependido de cómo los líderes han comunicado la crisis a sus ciudadanos.

El impacto de la pandemia no tiene precedentes y todos los gobiernos afrontaron desafíos para lidiar con una amenaza muy grave pero altamente impredecible para la vida de sus ciudadanos. Y algunos gobiernos respondieron mejor que otros.

Mis colegas y yo llevamos a cabo recientemente un estudio comparativo sobre cómo 27 países respondieron a la primera ola de covid-19, y cómo comunicaron esa respuesta a sus ciudadanos.

Invitamos a expertos nacionales a analizar el estilo de comunicación de sus respectivos gobiernos, el flujo de información sobre el coronavirus y las acciones adoptadas por la sociedad civil, mapeando estas respuestas en el número de casos y muertes de los países en cuestión. Nuestro trabajo revela respuestas distintas que sugieren que el manejo de la pandemia por parte de cada gobierno ha estado estrechamente relacionado con patrones de liderazgo existentes previamente.

Tras la noticia de la propagación de la covid-19 a través de las fronteras internacionales, las medidas preventivas nacionales tendrían que haber sido explicadas con sumo cuidado. La OMS demostró estar mal preparada, proporcionó consejos equívocos y erróneos con respecto

a los viajes internacionales, incluso desde la provincia de Hubei, y se mostró dubitativa sobre la eficacia de usar mascarillas. Ante esta situación, buena parte de lo que ocurrió después se redujo a cómo los líderes de cada país comunicaron a sus ciudadanos los riesgos a los que se enfrentaban.

Los expertos en manejo de crisis y los psicólogos sociales enfatizan la importancia de la claridad y la empatía en la comunicación durante una emergencia de salud pública.

Entonces, ¿quién lo hizo bien y quién falló?

Corea del Sur y Ghana

Encontramos dos ejemplos importantes de este estilo de comunicación que funcionaron bien en la práctica. Corea del Sur evitó los confinamientos debido a que comunicó claramente la amenaza de covid-19 ya en enero, alentó el uso de mascarillas (que ya eran de uso habitual en respuesta a una epidemia anterior de SARS) y lanzó rápidamente una aplicación de rastreo de contactos.

Cada cambio en el nivel de alerta oficial, acompañado de nuevos consejos con respecto al contacto social, fue comunicado cuidadosamente por Jung Eun-Kyung, directora del Centro para el Control de Enfermedades del país, quien utilizó los cambios en su propia vida para demostrar cómo las nuevas orientaciones deberían funcionar en la práctica.

La transparencia de este enfoque también se reflejó en el estilo de comunicación del presidente de Ghana, Nana Addo Dankwa Akufo-Addo.

Akufo-Addo asumió la responsabilidad de la gestión de coronavirus y explicó cuidadosamente cada medida requerida, siendo honesto sobre los desafíos que encaraba Ghana. “Sabemos cómo reflotar la economía. Lo que no sabemos es cómo devolver la vida a las personas”, señaló el presidente. Sus lecciones de empatía le valieron elogios dentro de su país y también en todo el mundo.



Nana Addo Dankwa Akufo-Addo ha sido claro y transparente en su mensaje sobre el coronavirus. – Igor Golovnov/Alamy  
Brasil, Reino Unido e India

Corea del Sur y Ghana adoptaron un tono coherente destacando los riesgos de la nueva pandemia y cómo podría mitigarse. En cambio, los países a los que les fue peor alentaron la complacencia y dieron mensajes inconsistentes sobre la amenaza de la covid-19.

En marzo de 2020, solo tres semanas antes de cerrar el país y contagiarse de covid-19, el primer ministro del Reino Unido, Boris Johnson, restó importancia a la amenaza y dijo que había estado estrechando la mano de personas infectadas, en contra de las recomendaciones de sus expertos asesores. Hoy, el Reino Unido tiene una de las tasas de mortalidad per cápita por covid-19 más altas del mundo.

Para evitar un confinamiento inicial completo, el presidente brasileño Jair Bolsonaro, quien también contrajo la enfermedad, pidió a los brasileños que continuaran haciendo vida normal, desafiando la orientación de los expertos y polarizando las opiniones de forma partidista. Tales prácticas llevaron a los brasileños a desconfiar de la información oficial y a difundir información errónea, mientras que la adhesión a las medidas de contención se convirtió en una cuestión más ideológica que de salud pública.



“Es solo una pequeña gripe”. Bolsonaro minimizó desde el primer día la gravedad de la pandemia. – Fernando Bizerra/EPA

Mientras tanto, el primer ministro indio, Narendra Modi, anunció un cierre rápido con solo cuatro horas de anticipación, lo que provocó una crisis migratoria interna, con trabajadores pobres que abandonaron las ciudades para recorrer cientos o miles de kilómetros hasta llegar a sus hogares en el campo. Comprensiblemente, los trabajadores priorizaron su temor a quedarse sin hogar y a morir de hambre sobre el riesgo de propagación de la covid-19 por el país.

Ninguna de estas respuestas tuvo en cuenta el impacto que el coronavirus tendría en la sociedad, ni que la credibilidad se gana con la coherencia. Los malos resultados en cada caso son un reflejo parcial de estos errores de liderazgo.

¿Mala suerte o mala gestión?

Por supuesto, el desarrollo de la pandemia no se debió únicamente a la buena o mala comunicación de los líderes. Los sistemas de salud y la demografía también pueden haber tenido un papel importante, y los países más afectados no solo tenían debilidades estratégicas, sino que también son centros de transporte globales y destinos populares. Es el caso de Londres, Nueva York o París. En retrospectiva, hubiera sido prudente cerrar las fronteras, a pesar del consejo contrario de la OMS.

Aún así, es evidente que los líderes que adoptaron una guía clara, temprana, dirigida por expertos, coherente y empática obtuvieron buenos resultados y pudieron mitigar los peores efectos del virus.

Por otro lado, quienes politizaron el virus, exhibieron un optimismo desenfrenado o tomaron decisiones precipitadas siguen al frente de algunos de los países con más casos y muertes por covid-19.

DARREN LILLEKER, Profesor de Comunicación Política, Universidad de Bournemouth

Fuente:

<https://blogs.publico.es/otrasmiradas/47300/un-ano-de-pandemia-dos-paises-que-lo-hicieron-bien-y-tres-que-lo-hicieron-mal/>

Foto tomada de:

<https://blogs.publico.es/otrasmiradas/47300/un-ano-de-pandemia-dos-paises-que-lo-hicieron-bien-y-tres-que-lo-hicieron-mal/>