

OCTUBRE 2020

ES LA COMUNICACIÓN, ESTÚPIDO

FERRAN RAMON-CORTÉS

En 1992 Bill Clinton se enfrentaba en las elecciones presidenciales a George Bush. Bush gozaba de una popularidad histórica (rozando el 90%) y podía presumir de éxitos en política exterior. El asesor de campaña de Clinton, pegó un cartel en las oficinas centrales en el que escribió: “Es la economía, estúpido”.

Aunque el cartel estaba destinado al uso interno del equipo de campaña, se convirtió en el slogan extraoficial de la campaña, y en la clave de la victoria de Clinton. Desde entonces, cuando se quiere señalar la importancia crucial de algún factor en un determinado contexto, se utiliza de forma adaptada esta frase.

En el momento actual, sería absolutamente aplicable: En un contexto de riesgo e incertidumbre permanente, podemos decir claro y alto: “Es la comunicación, estúpido”.

Estamos viviendo una situación sin precedentes, que no hemos vivido en ningún otro momento de la historia. Necesitamos saber muchas cosas, algunas muy nuevas, y queremos saber algunas que simplemente no se saben. Es un escenario en el que



la comunicación es imprescindible y juega un papel crucial, ya no para nuestras ansias de saber, sino para nuestra salud y nuestras vidas. Y en mi opinión, las cosas no se están haciendo bien. Hay interferencias, contradicciones entre distintos actores, explicaciones que no tienen sentido, e informaciones que responden más a posicionamientos políticos que a respuestas científicas. El resultado es el desconcierto, y en el desconcierto es usual que aparezcan movimientos negacionistas, que no se respeten las directrices, y que las personas actúen por su cuenta.

Supongo que un día sabremos por qué somos el país con mayor incidencia de la pandemia, y con peores resultados, y seguro que algunas explicaciones científicas habrán; pero estoy seguro que la comunicación que se realiza no ayuda a obtener mejores resultados.

MÁS DIDÁCTICA Y MENOS ÓRDENES

Creo que la mayoría de nosotros estamos dispuestos a hacer esfuerzos personales importantes en bien del control de la pandemia. Lo demostramos en el primer confinamiento. Ahora bien, necesitamos entenderlo, y mi sensación es que en la comunicación oficial hay muchas más normas que didáctica. Nos cuentan lo que vamos a tener que hacer sí o sí, pero no nos cuentan por qué eso va a ser útil y por qué deberíamos hacerlo. Y si no lo entendemos, es fácil que nos lo saltemos. Hay muchas personas que si les cuentan bien el porqué de la transmisión en actos sociales, están dispuestas a dejar de quedar con los amigos. Si simplemente se marca una norma de 6 personas máximo en un encuentro, las ganas de seguirla son pocas. Están faltando dosis masivas de didáctica, y no serían necesarias tantas normas. Si lo entendemos, ya lo haremos de propia iniciativa, pero nos lo han de contar, y contar bien, y esto -desde mi punto de vista- no se está haciendo.

LA DIFICULTAD DE CREAR BUENOS MENSAJES

Crear mensajes eficientes en un contexto como el de la pandemia es muy difícil. Como afirma Estrella Montolío, Catedrática de lengua española en la UB, un buen mensaje es “muy complejo de pensar para que sea muy fácil de entender”. Y



seguramente este ejercicio está fallando. Hemos tardado muchísimo en tener mensajes simples y contundentes, como “Distancia, manos, mascarilla” (la trilogía es una fórmula ganadora en comunicación), y en general los que nos llegan no nos llegan destilados, nos llegan a medio cocer, y por tanto no nos saben bien. Necesitamos que a los gabinetes de crisis, además de los científicos y los técnicos de sanidad y de protección civil se sumen los técnicos en comunicación. Hay que dedicar el mismo tiempo a tomar una decisión que a pensar cómo la podemos comunicar de forma eficiente, y esta última parte se omite en muchos casos, o se deja a la destreza de quien vaya a comunicarlo.

PORTAVOCES POLÍTICOS, PORTAVOCES TÉCNICOS

Esta es una pregunta que recurrentemente me plantean: ¿el portavoz ha de ser un técnico o un político? De entrada mi respuesta es siempre la misma: ha de ser alguien que sepa comunicar. De la misma forma que no va a defender un caso en un juicio alguien que no sepa de leyes, no debería ser portavoz alguien que no sepa comunicar bien. Dicho esto, hay momentos en que el político sin duda debe dar la cara (no me imagino esta crisis sin haber visto al Presidente del Gobierno, o a los Presidentes Autonómicos, o a Ministros y Consejeros. Pero el peso de la portavocía lo tiene que llevar un técnico (no he entendido que en algunas comunidades el Consejero de turno haya acabado siendo el portavoz, o que el Ministro haya dado según que explicaciones técnicas que nos costaba creérnoslas). Me gustó y me gusta Fernando Simón, (mi opinión es técnica, no ideológica) porque se explica bien, muestra serenidad, y no rehúye ningún tema. Quizás necesita algo más de concisión y contundencia, pero es una buena elección. No puedo decir lo mismo de muchos (la mayoría) de los que he visto además de él.

COMUNICAR SIN SABER

Es muy cierto que en muchos momentos a los responsables técnicos y políticos les ha tocado comunicar sin saber, y que cuando posteriormente hemos sabido, algunas de las cosas que habían dicho han dejado de tener sentido. Esto ocurre siempre en este tipo de crisis, y la solución nunca va a ser no decir por miedo a equivocarse. Lo

que hay que hacer es poner fecha a la información, y emplazar a una posterior actualización. “¿Va ha haber confinamiento en X?” La respuesta correcta sería: “Hoy 12 de octubre, y con los datos que tenemos pensamos que no. Pero les emplazamos al miércoles 14 de octubre en la que tendremos nuevos datos para actualizar esta información”.

Si somos rigurosos poniendo fecha a la información, podemos darla sin problemas. Solo nos lo echarán en cara en el futuro desde la mala intención.

DISPUTAS INÚTILES

Y aquí llega el punto clave, en dónde pasamos de la negligencia al flagrante delito, que es cuando la mala información no es por falta de destreza, sino que tiene una clara intención.

Creo que no debemos perdonar y no nos perdonaremos que en la batalla entre distintas administraciones de distintos colores políticos se haya mentido, manipulado y confundido a la población. Y siento escribir tan duras palabras, pero eso ha sucedido. Es evidente que distintas personas van a tener distintas opiniones. Y que hay posicionamientos políticos muy distintos y todos ellos legítimos. Pero todo ello se debería de discutir a puerta cerrada, en todas las reuniones que no ha habido. Podemos pelearnos duramente en una reunión entre dos administraciones, pero lo que comuniquemos públicamente en un caso tan sensible como es una pandemia ha de ser un mensaje único y claro, sin que cada administración enmiende y corrija a la otra. Como tampoco se pueden anunciar medidas a medias que luego ya se anunciarán de verdad, sólo por ser los primeros en decirlo. Me remito a la opinión de uno de los portavoces de la OMS, que señalándonos como país dijo: “las discusiones entre distintas administraciones cuestan vidas”.

Voy conduciendo y llevo la radio encendida. Entrevistan al responsable de salud pública de una Comunidad Autónoma. Es un buen comunicador: claro, didáctico y se hace entender. El periodista, cuando termina, comenta: “vaya montón de titulares que nos ha dejado”. Cierto. Y ahí estamos de nuevo: bien porque son buenos titulares. Y mal porque son a todas luces demasiados.

