

COVID-19 Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

Buenos Aires, julio de 2020.

PRESENTACIÓN

La cultura que viene expandiéndose y profundizándose en los últimos años ha potenciado premisas liberales sobre los lazos sociales, cuyas características son el individualismo, la fragmentación, el “salvarse a uno mismo”. Frente a la emergencia de una “nueva realidad o normalidad” a raíz de la pandemia y el aislamiento, en la que sigue primando la naturalización del mérito como orden moral, Argumentaria y COMUNA presentamos el segundo informe ¹ de la investigación realizada entre el 10 de abril y el 11 de mayo, en la que indagamos sobre qué valores y formas de relación con el otro son determinantes en esta nueva situación, marcada por la necesidad de cuidado, la presencia del contagio aleatorio, la amenaza de la enfermedad y el miedo que genera.

El trabajo presenta un análisis y conclusiones surgidas de un triple registro, que se basó en una investigación cualitativa, mediante la realización de entrevistas de tipo estandarizado, programado y estructurado a través de WhatsApp², el armado de un corpus³ mediante el registro de opiniones y expresiones ciudadanas en plataformas que usan medios de comunicación para difundir noticias y la recolección de “memes” circulantes por la plataforma WhatsApp.

A continuación presentamos los resultados del análisis realizado acerca de cómo la ciudadanía evalúa las medidas de prevención y cuidado en relación con su entorno, y nos detenemos en las dimensiones de responsabilidad, cuidado y comunicación.

Nos preguntamos: ¿Cómo reacciona la ciudadanía frente a esta amenaza? Las medidas de prevención y el respeto al aislamiento, ¿son solamente para el cuidado personal y el de la familia y allegados inmediatos? ¿Qué sucede con el control social? ¿Hay una observación del desempeño de los otros en tono de vigilancia y control? ¿Es tranquilizadora y es reclamada la

1 En el primer informe se detalla información sobre la muestra y el triple registro. Para acceder: <https://argumentariaconsul.wixsite.com/>
<https://www.comunanet.com.ar/investigacion-apoyo-al-aislamiento-con-preocupaciones-y-temores/>

2 En marco de ASPO, se utilizó la aplicación de whatsapp como forma de interacción entre entrevistado y entrevistador. Se selecciona esta herramienta ya que era más conocida por las personas que participaron en la indagación, evitando errores y/o complicaciones de intercambio.

3 El análisis de corpus es un tipo de análisis de textos que permite hacer comparaciones a gran escala entre objetos presentes en los mismos.

presencia policial en las calles? Y en general, en lo que va de la pandemia, ¿qué es lo que más molesta de las y los argentinos? ¿Qué o quiénes son vistos como mayores peligros? En otras palabras, buscamos establecer si los valores y sentidos circulantes en la ciudadanía se basan en un principio de compromiso comunitario y salida solidaria de la crisis o, más bien, se rigen solo por la búsqueda de la conservación propia y de los allegados. “¿Quién me contagia?” y “¿quién me amenaza?” son parte de los interrogantes que buscamos responder en las páginas siguientes, con el objetivo de indagar en los lazos existentes en la comunidad y cómo juega la responsabilidad compartida en relación con el control social, esto es, el control del “otro”.

La prevención del COVID-19 se presenta entre las personas entrevistadas y en las opiniones recabadas en plataformas digitales como una nueva normalidad. Afloran representaciones sociales presentes en la ciudadanía y basadas en distintas narrativas, relatos que perfilan rasgos sociales en un momento histórico determinado, que tiene componentes excepcionales. Así, el concepto sobre el “otro” tiene aristas diversas y hasta contrapuestas. Algunas se presentan de manera más positiva: el “otro” es quien puede colaborar con la preservación como sociedad. Conviven con las que ubican al “otro” como condicionante u obstáculo, no merecedor de confianza, puesto que no cumple con las acciones necesarias para evitar la propagación del virus. En definitiva, aparecen representaciones que generan juicios y acciones sobre qué es correcto o, mejor dicho, “normal”, el deber ser, y lo que es inapropiado y tendría que ser castigado.

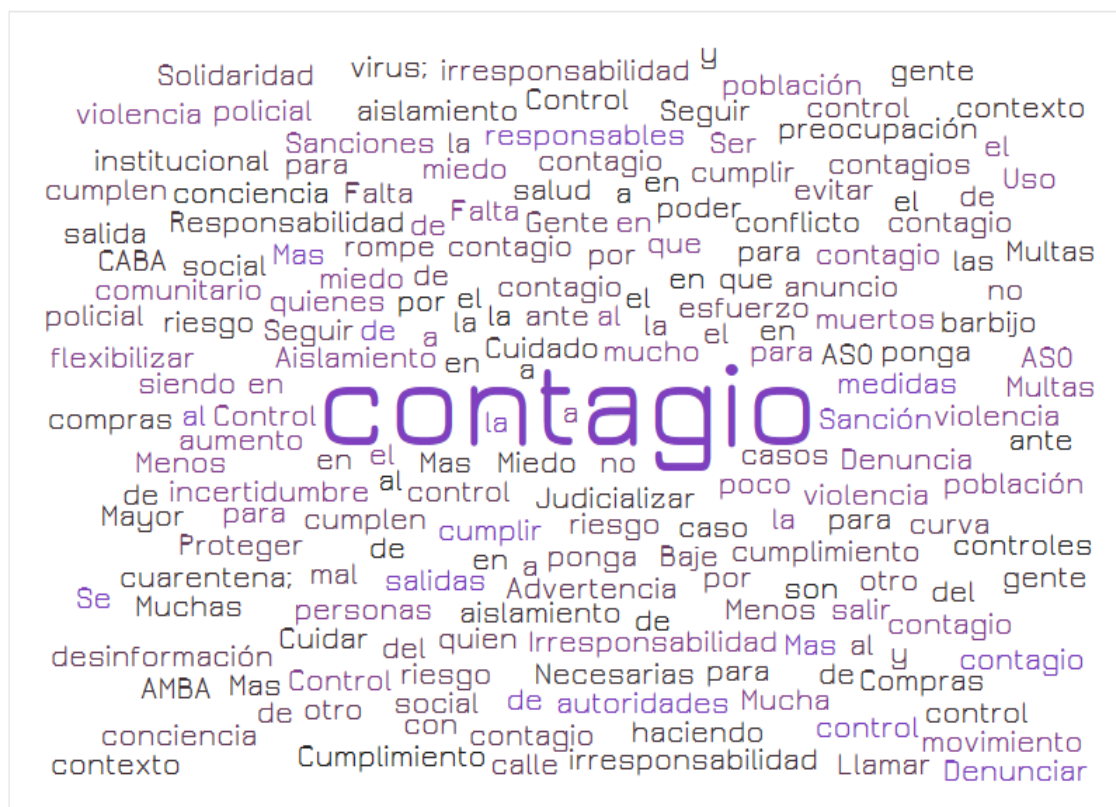
En este contexto, hemos detectado que no solo la acción estatal es la que debe vincularse con el cuidado para contener la pandemia, sino también la acción consciente del cuidado hacia los demás, desde lo personal/individual. Por lo tanto, analizar la repercusión de las medidas políticas del Gobierno Nacional no puede divorciarse de los factores sociales preexistentes y de los nuevos, es decir lo que las personas conocen, cómo interpretan la situación excepcional, qué les resulta ajeno y qué representa para ellas una amenaza.

Finalmente, el último apartado consistirá en un análisis respecto de las demandas observadas en relación a la comunicación política y la necesidad imperante de información clara, en relación con la saturación noticiosa que se percibe en sectores significativos de la ciudadanía.

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Para el estudio, establecimos la dimensión (o eje) “Responsabilidad social” para referir al **cuidado, la comprensión y acatamiento de la ciudadanía a las medidas** dispuestas por la administración gubernamental actual (respaldadas por la Organización Mundial de la Salud) frente a la urgencia sanitaria.

A continuación se presentan expresiones libres asociadas con “responsabilidad social” en las respuestas obtenidas en las entrevistas:



Fuente: Argumentaria - COMUNA, 2020

Cuadro N° 1: Asociación de palabras vinculadas con el concepto “responsabilidad social”.

Como muestra el Cuadro 1, cuando se analiza la percepción de la responsabilidad social en el contexto de la pandemia, surge como principal preocupación la posibilidad de contagio. Este riesgo, que se presenta como concreto y que impacta en la vida de las personas entrevistadas, puede ser atenuado mediante el acatamiento a las medidas de prevención, sobre todo la del aislamiento. Este es el rol que le compete a quienes no toman decisiones políticas, la “ciudadanía de a pie”: quedarse en su casa, utilizar barbijo y mantener las medidas de higiene. Sin embargo, también surge con altísima presencia el juicio sobre aquello que realizan los otros. Porque no basta el cuidado personal, también es necesario que “el resto de la población haga lo mismo que yo”. Aquí es donde surgen matices, valoraciones, miradas que es interesante recabar para comprender cómo vive, piensa y siente la ciudadanía la amenaza de contagio.

1. ACCIONES PEDAGÓGICAS Y DISCIPLINARIAS HACIA LOS DEMÁS

En este apartado analizamos las respuestas obtenidas a lo largo del estudio respecto del cumplimiento de las medidas de prevención del contagio y los matices que surgen al respecto.

Entrada la tercera semana de estudio, consultamos puntualmente cómo se estaba llevando adelante el cumplimiento de las medidas en los barrios de los y las entrevistadas. Estas fueron algunas de las respuestas:

Semana 3	Expresiones textuales
En su barrio y/o localidad, ¿cómo se están cumpliendo las medidas de aislamiento social y obligatorio?	“Al vivir en el centro siempre hay gente en la calle pero dentro de todo hay poca. Además se está cumpliendo al 100 % el uso del barbijo” (Entrevista N.º 3) “Vemos gente con tapabocas, vemos poca gente y no hay mucho lío. Además se está cumpliendo al 100 % el uso del barbijo” (Entrevista N.º 8) “La mayoría de la gente con tapaboca y barbijo, eso se está cumpliendo, los locales tienen carteles que dice que permiten x cantidad de personas en el local y todos usando barbijos, si lo que sigo viendo es mucha pareja que sale a comprar” (Entrevista N.º 13) “En mi barrio veo y escucho mas movimiento que en las primeras semanas, los vecinos cumplen con la utilización de tapabocas pero salen más” (Entrevista N.º 24) “Mi Localidad que es Haedo se cumple la cuarentena parcialmente” (Entrevista N.º 32) “En el barrio se ve poco movimiento, personas con bolsas de compras y otras paseando perros” (Entrevista N.º 40).⁴

Fuente: Argumentaria – COMUNA, 2020.

Cuadro N°2 Respuestas obtenidas en la semana 3 ante la pregunta: En su barrio y/o localidad, ¿cómo se está cumpliendo las medidas de aislamiento social y obligatorio?

Se puede inferir de estas expresiones que hay reconocimiento por parte de las personas entrevistadas respecto del cumplimiento, al menos entre sus vecinos, esto es, hacia las personas de mayor proximidad. Sin embargo, a lo largo de la indagación estas afirmaciones adquieren variaciones, se transforman y matizan.

En este sentido, es apropiado observar cómo evoluciona la valoración de las personas sobre el cumplimiento de las medidas para evitar el contagio. Durante la primera semana de la investigación preguntamos sobre la preocupación principal en el contexto de la cuarentena que entonces llevaba un mes. Expresiones como “salir de forma innecesaria”, “más contagios, más extensa la cuarentena”, “no tomar cuidado”, “desmadre social”, “fuera de mi control”, son algunos enunciados de los y las participantes en esta etapa de la indagación.

⁴ Los comentarios y expresiones de las personas entrevistadas y los mensajes recabados en las redes son citas textuales.

Semana 1	Extracto textuales
¿Qué es lo que más le preocupa?	“...las personas, al tener un poco más de libertades, comiencen a salir de forma innecesaria y a exponerse al contagio” (Entrevista N.º 1) “La posibilidad de contagiarse. Se agrave la situación, lo que generaría más contagios y una cuarentena más extensa” (Entrevista N.º 2) “Es una cuestión que, como está fuera también de mi control, si bien yo confío y sé que son conscientes y respetan y toman las medidas necesarias, es algo que al estar lejos me genera cierto nivel de angustia y ansiedad” (Entrevista N.º 6) “Particularmente hoy, después del anuncio del presidente, he notado más gente que las anteriores” (Entrevista N.º 13) “El avance de casos mezclado con la posibilidad si se quiere fantasiosa de que haya desmadre social y el estado no sé hasta cuánto va a poder contener...” (Entrevista N.º 14) “La gente que no cumple la cuarentena y que puede perjudicar a terceros que están expuestos de manera involuntaria (ejemplo: hijos) o en el caso contrario los hijos o familiares de aquellos que están obligados a seguir prestando tareas esenciales (empleados de comercios de comestibles, médicos, o empleados de centros de salud, etc.)” (Entrevista N.º 18) “Eso significa que pese al aislamiento obligatorio decretado hay personas que salen de sus casas y/o no toman los cuidados pertinentes” (Entrevista N.º 24) “Me preocupa que aún hay personas que no les importa que el aislamiento es la única prevención que tenemos hasta ahora” (Entrevista N.º 26) “Lo que más me preocupa es el contagio” (Entrevista N.º 34) “Es que la gente ponga voluntad y cumpla, que son las mejor medidas tomas y a tiempo, la gente no alcanza a ver lo virulento que es este virus y que (eh...) si todos no ponen un poquito que nos va a tocar a todos, pero en realidad eso es lo que me preocupa, que no entienden que es muy peligroso” (Entrevista N.º 35) “Estoy acostumbrado a estar en casa se que no es eso, pero me preocupa es contagiarme” (Entrevista N.º 36) “Me preocupa cómo va ser la salida de esta, si lo sacan de golpe o se volverá más masivo el contagio” (Entrevista N.º 37) “En realidad lo que más me preocupa, obviamente, es mi salud, por ser una persona mayor de riesgo, y... obviamente me tiene que preocupar mi salud, y... obviamente mi salud porque si me llego a contagiar sé que la voy a pasar mal” (Entrevista N.º 39).

Fuente: Argumentaria – COMUNA, 2020.

Cuadro N.º 3: Respuestas obtenidas en la semana 1 ante la pregunta: ¿Qué es lo que más le preocupa?

En el Cuadro 3, “gente”, “contagio”, “voluntad” son las palabras más recurrentes en las respuestas seleccionadas. Así también, la preocupación se direcciona hacia “la gente”, porque en teoría no comprende el “contexto histórico”, lo que crea mayor riesgo de contagios y muertes. Es decir que en esta primera semana comienza a emerger la preocupación por aquello que hace o no hace el “otro”, y este comportamiento puede tener una consecuencia directa en la posibilidad de contagio.



Cuadro N°4: Nube de palabras de las respuestas obtenidas ante la pregunta ¿Qué es lo que más le preocupa?

Verificamos atención hacia el uso, mal uso y no uso de barbijo, tomando en cuenta la norma establecida por las autoridades a nivel nacional e internacional para evitar la propagación del COVID-19.

Semana 2	Extractos textuales
De las medidas de cuidado individual y colectivo que surgieron, ¿cuál es su valoración u opinión?	“Vi unas situaciones que empezaron a descontrolaron un poco. Vi mucha gente, no vi, me asomé y vi mucha gente en la calle donde vivo, y uno ve en redes imágenes del tren estallado y me asustaron, “ (Entrevista N.º 3) “Pero el colectivo empieza a no respetarse, la gente comienza a salir más, no sé si por hartazgo, o rebeldía” (Entrevista N.º 7). “Me parece que hay cosas en el colectivo que falta. Miraba el noticiero a la mañana y veía que llegaba un tren a once y bajaba un montón de gente en el tren por más que tenga barbijos y tapa boca, era un montón de gente. Que los trenes circulen, igual hoy parecía que andaban mal, pero que circulen con frecuencia de domingo pero con mucha gente, no ayudan, no? “(Entrevista N.º 8)

	“A nivel colectivo, me parece que fueron buenas en general pero bueno hay todo tipo de después, ve todo tipo de incumplimientos o no de hecho creo que mucha gente no está cumpliendo no la cumplió nunca... con lo cual esto, lamento que, si cumplimos unos pocos no va a funcionar a la larga y me gustaría que en el pasó de los próximos días, bueno, en la misma reflexión que acabo de decir, que es el esfuerzo para todos y no solamente unos pocos”(Entrevista N.º 11). “Pero en cuanto a... a lo que se ve en la calle nada que ver los controles y la cantidad de gente a lo que fueron las primera 2 ó 3 semanas, la verdad que hay mucha gente en la calle” (Entrevista N.º 19). “En cuanto al cuidado colectivo creo que por más que el estado imparta e informe lo qué hay que hacer o debemos hacer, somos una sociedad que no acatamos mucho las normas y estamos acostumbrados a que total no pasa nada” (Entrevista N.º 23) “El tema es que ya hay circulación de muchas personas , con lo cual no sé si serán tan efectivas como se intentan” (Entrevista N.º 32) “Yo lo que haría es el hacer que se cumplan algunas partes del sur del conurbano. Por ejemplo hoy tuvo que salir a comprometiéndome a mi hija y había más gente que deseaban. Los jóvenes le dan menos importancia tenían algún barbijo por fuera, algunos tenían bajo o más chico de lo que indica. Guarda la distancia tan poco en algunos lugares si haya puesto marcas de pisadas para somos menos un metro y medio casi 2 pero en otros lugares nos respetaban” (Entrevista N.º 35).
--	---

Fuente: Argumentaria – COMUNA, 2020.

Cuadro N.º 5: Respuestas obtenidas en la semana 2 ante la pregunta: De las medidas de cuidado individual y colectivo que surgieron, ¿cuál es su valoración ó opinión?

Algunas de las frases que se detallan en el Cuadro 5 dan cuenta del incremento de la preocupación: “situaciones que se descontrolan”, “la gente sale por hartazgo”, “no cumple ni cumplió nunca”, “esfuerzo para todos y no unos pocos”, “somos una sociedad que no acatamos mucho las normas y estamos acostumbrados a que total no pasa nada”, entre otras.

La particularidad está dada en que, frente a la pregunta del cumplimiento de medidas tanto individuales como colectivas, **la atención se centra en lo colectivo y no en lo personal**. Se expresa un juicio de valor respecto de la modalidad en que los demás cumplen o no con las medidas para no contagiar. Pero, en general, no emergen miradas o juicios sobre el propio accionar para respetar la “nueva normalidad”. **Esto también lo observaremos en el registro de las plataformas digitales.**

Al llegar a la tercera semana, indagamos sobre la apreciación acerca de una apertura de actividades en el AMBA, lo que abre una serie de matices. Las personas más jóvenes o de edad media, en especial, esperaban una apertura o flexibilidad que les permitiera recuperar su actividad laboral, según lo hemos desarrollado en el [informe anterior](#).

Asimismo, algunas de las personas entrevistadas expresaron su preocupación por actividades de algunos grupos que pudieran facilitar el contagio, dada la flexibilización de la cuarentena y la mayor circulación de personas. **Esta preocupación atraviesa a todos los grupos etarios observados, y con distintas posturas políticas.** Se cumplían 50 días de cuarentena, y en ese momento de la indagación, no se vislumbraba entre las personas entrevistadas la posibilidad de

romper el aislamiento, sino por el contrario, se profundizaba el miedo al contagio y a la irresponsabilidad de aquellos que comenzaban a circular.

Semana N°3	Extractos textuales
¿Cómo evalúa la apertura parcial de la cuarentena?	“Que tienen pocos lugar en su casa etc., y me parece que... que eso es perjudicial para su salud y su buen desarrollo, pero al mismo tiempo considero que eh... eh... la gente quizá se zarpe un poco con ese permiso y pueda llegar a poner en riesgo los buenos resultados que quizás tenemos hasta ahora” (Entrevista N.º 1) “La flexibilización me parece un poco arriesgada, por el hecho que, es una subjetividad a falta de confianza a que se respete las condiciones que se planteado, tengo miedo que en verdad no se respete y salga a tener reuniones sociales, etc.” (Entrevista N.º 4) “... analizando la zona y la cultura de las personas que viven en mi barrio, no estoy de acuerdo con la medida de FPC, al, respecto de las salidas” (Entrevista N.º 6) “Eh, espero que todo perdón que seamos conscientes, y aunque este la flexibilización igual nos cuidemos. Podemos así, y la economía puede volver de a poco arrancar. Pero obviamente cuidándonos entre nosotros, en conurbano como lo cumplís, creo que es más importante lo que puede hacer el ciudadano que lo que puede hacer el estado...” (Entrevista N.º 9). “En conurbano de Bs As y CABA, me parece un suicidio...” (Entrevista N.º 14) “Debemos también entender esa labor y colaborar aportando algo cada uno para entre todos salir adelante. En lo que respecta a las medidas individuales también me parecen bien. Por supuesto que unas van de la mano con las otras porque arranca por uno mismo el cumplimiento y al principio costó mucho hacer entender que esto era necesario” (Entrevista N.º 15) “Yo digo que pasa por un tema de concientización, la gente no toma conciencia de que en realidad lo que hay que hacer es cuidarnos entre todos, hasta que no tomemos conciencia de esto, va a seguir pasando. Así que bueno, es una cuestión de más de conciencia individual y colectiva que es más la medidas que se pueden tomar” (Entrevista N.º 21) “Creo que aún hay gente que no tomo consciencia de la gravedad” (Entrevista N.º 23) “Que llegue a control, la gente con la conciencia de cada uno, ya hablar con respeto con el otro, es de todos esto. Hay gente que rompe las reglas, va haber siempre” (Entrevista N.º 27) “Somos una sociedad que no acatamos mucho las normas y estamos acostumbrados a que total no pasa nada. Creo que aún hay gente que no tomo consciencia de la gravedad” (Entrevista N.º 39) “Más allá de las medidas tomadas, siempre depende de la responsabilidad individual, cada uno debe cuidarse” (Entrevista N.º 40)

Fuente: Argumentaria – COMUNA, 2020.

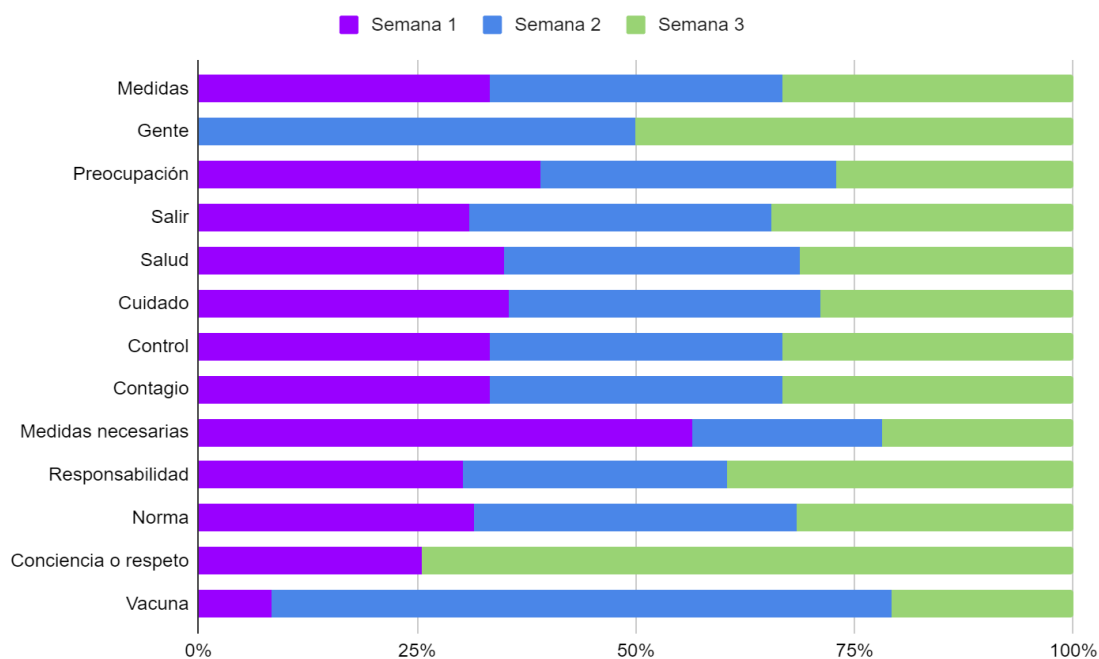
Cuadro N.º 6: Respuestas obtenidas en la semana 3 ante la pregunta: ¿Cómo evalúa la apertura parcial de la cuarentena y qué medidas tomaría de acá en adelante?

Como se puede ver en el Cuadro 6, aparecen con más frecuencia las palabras “sociedad”, “conciencia” y “responsabilidad”. Es decir, surgió con vehemencia la apelación y el reclamo a los demás para que tengan cuidado de no contagiar y no contagiarse. Se nota que quienes debían seguir en aislamiento miraban con atención el desempeño de quienes volvían a circular, con una suerte de sensación de dependencia por la evolución de los contagios y una cierta desconfianza hacia su responsabilidad.

Concluimos que si bien el Estado surge como el garante y responsable de organizar, administrar y conducir el cuidado de toda la población, la ciudadanía adopta también **posturas pedagógicas** y **propone acciones disciplinarias hacia el “otro”**.

En esta relación que se presenta entre el sujeto (entrevistado) hacia el otro, detectamos un posicionamiento individual, que cumple un rol entre la demanda como sociedad y el Gobierno, ya que como se ha observado las respuestas son individuales y aisladas, es decir, personales.

Comparando estos resultados con el [informe anterior](#), hasta este momento de la pandemia la centralidad del Estado aparece en las demandas vinculadas con la situación de la economía diaria de las personas, pero no tanto en lo que respecta al cuidado y la prevención de salud. Se asume una responsabilidad colectiva frente a la amenaza del virus, pero ella está puesta más en los demás que en el accionar personal.



Fuente: Argumentaria - Comuna, 2020

Cuadro N.º 7: Palabras más utilizadas por las personas entrevistadas según el avance de las semanas.

2. ¿QUIÉN ME CONTAGIA?

Profundizamos ahora en la descripción y análisis de las respuestas conseguidas sobre la dimensión o eje del **contagio**, con el propósito de ahondar en los imaginarios preexistentes sobre el avance del coronavirus y el rol del Estado en el cuidado sanitario, pero también como el que administra e impone orden.

Decíamos que la responsabilidad del cuidado está depositada en ese “otro” que no toma las medidas necesarias para disminuir el contagio. Entonces ¿quién es ese “otro”? ¿Quién genera las posibilidades de contagio?

En este sentido, veremos cómo las reglas de “la nueva normalidad” se incorporan a la cotidianidad de la ciudadanía. Se trata de reglas adoptadas socialmente, en conjunto, que están presentes en las personas y están atravesadas por prácticas y discursos. Son resultado de un proceso histórico que genera posiciones sobre el período excepcional y respecto de quienes pueden alterarlas o desconocerlas.

Se observan dos tipos de preocupaciones: una más social, pensada en términos de violencia y vulneración que se refiere al conflicto, y otra más personal, dirigida a la posibilidad de pérdida.

La sensación de miedo se enuncia más en grupos de riesgo o adultos mayores, quienes indican el “descenso o achatamiento de la curva” como expectativa para que disminuya el riesgo de su exposición.

En este punto quedan involucrados quienes manifiestan miedo, ya que expresan que su deseo próximo es encontrar una solución que termine con la pandemia: “vacuna” fue la respuesta más obtenida como esperanza de recuperar la rutina y la normalidad en el grupo A y B (personas de entre 25 y 45 años de edad). Las mismas personas respondieron con humor, entendiendo que no es una posibilidad concreta inmediata pero sí un deseo:

Semana 2	Extractos textuales
¿Qué le gustaría que pase en los próximos días?	“Aparezca una vacuna yaaaaa..., eso me gustaría que pase” (risas) (Entrevista N.º 3) “Que aparezca algún tipo de vacuna o remedio para evitar las muertes de lxs más viejtxs” (Entrevista N.º 5) “Que se encuentre un antibiótico, vacuna, o lo que sea que cure o mate al virus, no corra riesgo la salud de la gente y podamos volver a la normalidad” (Entrevista N.º 9) “En los próximos días primero que nada me gustaría que se descubra por fin la vacuna o la solución a este virus o al menos saber que estamos cerca (cosa que entiendo que dicen que va a llevar tiempo)” (Entrevista N.º 15) “Claramente también que se encuentren vacuna” (risas) (Entrevista N.º 17) “Me gustaría que se descubra la vacuna en corto plazo” (entrevista N.º 24) “Que la estadística de personas contagiadas no aumente considerablemente” (Entrevista N.º 31) “Me gustaría que baje la curva o que se mantenga en la curva teniendo mejor que pudiera pasarnos” (Entrevista N.º 34). “Que no se expande el virus y se achate la curva” (Entrevista N.º 37).

Fuente: Argumentaria – COMUNA, 2020.

Cuadro N.º 8 Respuestas obtenidas en la semana 2 ante la pregunta: ¿Qué le gustaría que pase en los próximos días?

Contagio como amenaza: orden y castigo

Entre las personas entrevistadas el contagio surgía en sí como factor de miedo y angustia. No como algo posible de ser controlado, sino como **una amenaza nueva**, surgida de un contexto sin precedentes y desconocido, que por lo tanto generaba desconcierto.

Para avanzar en este análisis, y como mencionamos en el primer apartado, encontramos en algunas respuestas la necesidad de accionar sobre los demás, al consultar sobre la flexibilidad de la cuarentena. Se profundiza una **pedagogía de disciplinamiento**, actos y prácticas que enseñan, habitúan a los sujetos. Es decir, frente a esta nueva cotidianidad deben incorporarse

nuevas formas de comportamiento social, que deben aprenderse. Por ello hablamos de pedagogía, una suerte de transición social que requiere acciones educativas que buscan, de alguna manera, una nueva disciplina y normalidad.

Hemos encontrado que la rigurosidad y preocupación sobre las medidas se fue incrementando durante las semanas, con más pedidos de control gubernamental. En las respuestas vinculadas al incumplimiento de las medidas de aislamiento, surge con fuerza el llamado al control.

Semana 2	Extractos textuales
De las medidas de cuidado individual y colectivo que surgieron, ¿cuál es su valoración u opinión?	“Me gustaría que se tome alguna que otra medida en cuanto la cantidad de permisos que se están entregando. Se están entregando de forma desmedida y cualquier personas que no son prudentes con lo que se están viviendo puede sacan permisos demediada” (Entrevista N.º 6) “Sí creo que se necesita un poco más de control en la calle por qué hay mucha gente en la casa de la calle, en mi barrio no controla nada, yo vivo en sarmiento partido de morón” (Entrevista N.º 13) “Me gustaría que los próximos días haya más control como lo hubo en las próximas semanas, en la primera semana perdón” (Entrevista N.º 19) “Pero en cuanto a... a lo que se ve en la calle nada que ver los controles y la cantidad de gente a lo que fueron las primera 2 o 3 semanas, la verdad que hay mucha gente en la calle” (Entrevista N.º 19) “Respecto a las medidas en CABA, es necesario entender que el Estado no debe imponer medidas restrictivas solo desde la coerción, las multas a los Adultos Mayores (AM) o la amenaza de trabajos comunitarios fueron contraproducentes. pero siendo el distrito con el mayor proporción de AM en su población, es necesario aumentar en ese sector las medidas de cuidado” (Entrevista N.º 25). “Hola buenas tardes buena de las medidas que surgieron me hubiera gustado más presencia del estado. Por qué me toca hacer varias filas en la farmacia en varios lugares y gente que no tiene para barbijo o taparse la boca con cualquier cosa a la boca sucia, y no veo presencia” (Entrevista N.º 27)

Fuente: Argumentaria – COMUNA, 2020.

Cuadro N.º 9 Respuestas obtenidas en la semana 2 ante la pregunta: De las medidas de cuidado individual y colectivo que surgieron, ¿cuál es su valoración u opinión?

Al consultar, en la semana tres, sobre las medidas que tomarían las personas entrevistadas, se observa más intensidad en la demanda de mayor control gubernamental, aún en personas que no comulgan con esas prácticas, pero adoptan esa posición en el momento específico:

Semana 3	Extractos textuales
¿Qué medidas tomaría de acá en adelante?	“Tener más control con la población, a pesar de mi pensamiento real en otros momento, pero la verdad que va estar carente en muchos casos, por ahí me incluyo de salidas conscientes...” (Entrevista N.º 4) “Qué habría que hacer frente al incumplimiento, eh, más allá que multas, la verdad que otra cosa, no sé. Obligar a la gente a otro tipo de castigo que la multa, como trabajo comunitario algo mas, algo que la gente lo sienta” (Entrevista N.º 11) “Los ciudadanos tengamos la posibilidad de denuncia irregularidades que veamos o que no se estén cumpliendo estas medidas de protección” (Entrevista N.º 13). “Seguiría de cerca a los ciudadanos para que cumplan estrictamente el distanciamiento al menos... pero es difícil...(Entrevista N.º 14) “Si bien se ve menos policía en la calle que en las primeras semanas y hay

	menos controles en las calles de barrio, las restricciones siguen siendo las mismas” (Entrevista N.º 17) “Debería haber más control... me parece bien lo realizado actualmente ante el incumplimiento” (Entrevista n.º 26) “Llamado de atención o sanción en tanto quien incumple las medidas de cuidado se pone en riesgo a sí mismo y a otros” (Entrevista N.º 31) “Establecería más control de aquellas personas que circulan por las calles” (Entrevista N.º 32) “La mayoría si lo cumplimos. Qué haría frente al cumplimiento. no se si sanciones su haría observaciones a la gente y la concientizaría de que no hay que salir y cumplir con lo que se dice” (Entrevista N.º 37).
--	--

Fuente: Argumentaria – COMUNA, 2020.

Cuadro N°10 Respuestas obtenidas en la semana 3 ante la pregunta: ¿Qué medidas tomaría de acá en adelante?

En el Cuadro 10 se observa que las expresiones como “multa”, “sanción”, “trabajo comunitario”, son propuestas punitivas ante la falta de cumplimiento del aislamiento social, preventivo y obligatorio.

A continuación presentamos algunas definiciones obtenidas al consultar por medidas que las y los entrevistados adoptarían en sus barrios y localidades, también tomadas en la tercera semana:

Semana 3	Extractos textuales
¿Qué habría que hacer frente al incumplimiento?	“Qué habría que hacer frente al incumplimiento y en ésta me pongo bastante punitiva y me parece que hay que eh judicializar esas estos casos depende igual cuales pero me creo que judicial de judicializar” (Entrevista N.º 1) “Pero no sé, me distrajo la policía (sirena de fondo) llamo a la policía” (risas) (Entrevista N.º 2) “Las personas de mi barrio no los respeta, y lidio todo el tiempo y termino llamando a la comisaría. Y acá va con la otra pregunta, porque las líneas que otorgó el gobierno, no atienden, llamen la atención a personas inconscientes y no toman esta situación con... con ... la seriedad que lo a merita, así que bueno” (Entrevista N.º 6) “Multas progresivas en importe” (Entrevista N.º 10) “Veo en la gente con barbijos o tapas bocas así no mas... eh... y qué habría que hacer frente al incumplimiento, eh, más allá que multas, la verdad que otra cosa, no sé” (Entrevista N.º 11) “Que habría que hacer frente al incumplimiento, multa, porque cuando te tocan el bolsillo es lo que más te duele, pero sí creo que falta en mi barrio más control” (Entrevista N.º 13). “Yo multaría a los que salen de a dos por ejemplo... pero es imposible ya a esta altura el q no se cuida es porque le importa poco el otro y tampoco su vida... o se cree <i>Superman</i> en fin no podemos controlar la psiquis y la conducta de todos” (Entrevista N.º 14). “En caso de incumplir habría que denunciar. No tenemos que esperar a que haya muchas muertes para respetar las normas” (Entrevista N.º 15). “Frente al incumplimiento realizar la denuncia en el lugar correspondiente” (Entrevista N.º 23). “Pero es que si es un conocido es muy difícil de denunciarlo, lo hablaría primero y si en ese caso no la cumpliría creo que lo denunciaría” (Entrevista N.º 34) “Más estricta recorriendo los barrio, o sea la fuerza la policía y gendarmería. Sería más estricta. Nunca lo cumplieron, sería buen momento para que la gente

Fuente: Argumentaria – COMUNA, 2020.

Como se evidencia en el Cuadro 11, surgieron con fuerza las expresiones de condena y castigo, vinculadas con la denuncia, la falta de respuesta por parte del Estado frente a ellas, sanciones económicas, hasta cárcel, pero también emergen, algo aisladas, propuestas vinculadas al trabajo comunitario y a la mayor difusión de información. En este punto, podemos inferir que si bien - como decíamos previamente- existe entre las personas entrevistadas una conciencia social respecto de la necesidad de sostener un determinado comportamiento para el cuidado personal, familiar y de los “otros”, en pos de evitar el contagio y la propagación del virus, a la hora de hacer valer la responsabilidad surge la acción punitivista, para disciplinar. Sobresale, entonces, una perspectiva positiva para el rol de las fuerzas de seguridad, en el sentido de que se les atribuye la responsabilidad final de hacer cumplir las normas. En el universo analizado no aparecen miradas de desautorización o de cuestionamiento a esas fuerzas.

Entre quienes sostienen que no se han cumplido las medidas, hay menciones a varios factores que explican la imposibilidad de quedarse en casa o el no cumplimiento del aislamiento. En esos casos, las definiciones abarcan perspectivas flexibles u otras más coactivas.



Por necesidad de trabajar	Salidas comunes	Necesidad de control	Pedido de sanción / multa
“En mi barrio, Gaona, se cumple un 80%, en el centro de mi partido mucho menos. Entiendo que somos todes adultes y que si incumplen la cuarentena lo harán por necesidad o por decisión” (Entrevista N.º 20) “Hay más movimiento pero durante un momento del día dónde aparecieron vendedores ambulantes a cortar el pasto, como expresión de la necesidad de los	“Creo que la semana pasada la gente salió mucho a la calle, era mucho. Se habilitaron muchos trabajos, y siempre hay más vivos que creen que van a ser más capos que van a salir a vender, a vender no, digo a salir a otras casas, pero siempre va a haber” (Entrevista N.º 2) “Cada vez más gente en la calle, esta semana principalmente se vio un incremento	"Parece siempre domingo, pero hay momentos que sale gente por compras innecesarias para el momento” (Entrevista N.º 4) “Sin embargo he escuchado que en la calle se nota qué hay menos control y eso puede dar lugar a que la gente se confíe” (Entrevista N.º 15). “No noto el control q había en las	"Que habría que hacer frente al incumplimiento, multa, porque cuando te tocan el bolsillo es lo que más te duele, pero sí creo que falta en mi barrio más control" (Entrevista N°11) "yo multaría a los que salen de a dos por ejemplo ... pero es imposible ya a esta altura el q no se cuida es porque le importa poco el otro y

sectores informales del trabajo” (Entrevista N.º 25)	muy marcado de gente, supongo que es por el anuncio fallido del permiso para salidas recreativas” (Entrevista N.º 17)	primeras semanas, creo q debería haberlo” (Entrevista N.º 19). “La gente cumple a medias, los niños prácticamente no se ven, pero la gente adulta mayor sale a comprar como si nada, e incluso de a 2 personas (Entrevista N.º 18)	tampoco su vida... o se cree Superman en fin no podemos controlar la psiquis y la conducta de todos” (Entrevista N.º 14) “Las medidas de ASO no se está cumpliendo, hay mucha gente que está saliendo a pasear, qué habría que hacer, que la policía local, y vecinal ya que han logrado los municipios tener su propia policía que pare a la gente y pregunte donde va, y es suficiente” (Entrevista N.º 36)
--	---	---	--



Fuente: Argumentaria – COMUNA, 2020.

Cuadro N.º 12 Visualización de expresiones de las personas entrevistadas según su evaluación ante el incumplimiento.

Entre las respuestas obtenidas, también hay un pedido explícito de intervención estatal ante el incumplimiento en su comunidad:

Semana 3	Extractos textuales
En su barrio y/o localidad, ¿cómo se están cumpliendo las medidas de aislamiento social y obligatorio?	“La gente toma la distancia, pero hay amontonamiento en lugares donde no lo pueden evitar como bancos, lugares para pagar los impuestos, temas de las colas” (Entrevista N.º 21). “Se genera aglutinamiento en casi todos los comercios generando situaciones extremas y de malestar en la gente que podría evitarse” (Entrevista N.º 32). “La municipalidad ha levantado en peso a gente que no lo está cumpliendo” (Entrevista N.º 34).

Fuente: Argumentaria – COMUNA, 2020.

Cuadro N.º 13 Respuestas obtenidas en la semana 3 ante la pregunta: En su barrio y/o localidad, ¿cómo se está cumpliendo las medidas de aislamiento social y obligatorio?

La condena y el castigo en el microclima de las plataformas digitales

Para entender cómo la ciudadanía entiende su rol en la pandemia, la postura que adopta sobre quienes no cumplen con su parte en esta responsabilidad colectiva y las acciones de condena y

castigo hacia los otros, en relación con la pedagogía del disciplinamiento que detectamos en las entrevistas, compartimos expresiones registradas en plataformas de medios de comunicación.

Una cantidad significativa de las personas que usan Facebook y Twitter e intervienen tras la publicación de noticias referidas a la pandemia lo hace en un tono de crítica y condena a personas y sectores sociales, y en algunos casos para reclamar castigos y sanciones, severas y hasta crueles, como que se les prive de toda atención en salud.

El 20,6 por ciento se pronuncia en este sentido, es decir 568 de los 2.749 mensajes registrados y clasificados por Argumentaria y Comuna entre el 11 de abril y el 11 de mayo, publicados en esas dos plataformas tras informaciones de C5N, Clarín, La Nación, Página/12, Radio Mitre, Télam y TN.

Un rasgo específico de estos ámbitos de expresión que es necesario tomar en cuenta es el anonimato, o la figuración por alias o nombres falsos, que facilita la emergencia de expresiones de desprecio, insultos y estigmatizaciones. En el [informe anterior](#), mencionamos que las plataformas digitales constituyen un microclima que entra en tensión con las opiniones vertidas en otros registros y que no representan al conjunto social.

Ante amenazas de contagio o actos considerados irresponsables, aflora una lógica condenatoria pero, a diferencia de las entrevistas, en las plataformas digitales se expresa con más virulencia y surgen descalificaciones hacia determinados grupos sociales. El anonimato en esas plataformas contrasta con las respuestas en las entrevistas, en las que las personas son conocidas por nombre y apellido (aunque no se dan a conocer en esta publicación). Y si bien las preguntas se realizaron por WhatsApp, es un contacto interpersonal, todo lo cual lleva a respuestas posiblemente más meditadas. Eso es lo que permite hablar de una pedagogía de la disciplina. Por el contrario, en el registro de medios, la demanda de disciplina va acompañada de castigo, con expresiones que desestiman una posibilidad de aprendizaje y educación compartida.

En este registro, quien se pronuncia a título individual o en nombre del grupo socio-económico al que pertenece, lanza condenas hacia quien o quienes considera extraños a su universo. Pronuncia una diferenciación profunda que condena y a la vez, directa o indirectamente, se absuelve a sí mismo. Esta absolución también se encontró en las entrevistas, donde no surgieron cuestionamientos a la propia acción personal.

En los “hilos” de comentarios y acotaciones ante las noticias publicadas en Facebook y Twitter no aparecen fórmulas de superación de conflicto o mecanismos para que las y los responsables de la “falta” tengan una alternativa de reparación. En suma, no hay ánimo conciliatorio.

Noticias sobre personas o grupos que no cumplían con el aislamiento, actos de discriminación contra personal de salud, la situación crítica de adultos mayores en geriátricos, conflictos en cárceles, medidas asistenciales para los sectores de la población más pobre, la supuesta venta de murciélagos en un remoto mercado de Indonesia y la golpiza a una mujer que no llevaba tapabocas en el transporte público fueron seguidas por expresiones de honda desaprobación.

Una de las noticias que fue seguida por pronunciamientos condenatorios y que buscan castigo de las audiencias fue la publicada en Facebook y Twitter por el canal TN durante la mañana del 13 de abril, sobre la detención en San Luis de 41 personas, por ir a una fiesta.

13 de abril	Extractos textuales
Canal TN – “San Luis: detuvieron a 41 personas que fueron a una fiesta convocada por WhatsApp”	“Aquellos que incumplen la cuarentena automáticamente deberían ser registrados en una base de datos nacional, que implica sean excluidos de la atención en el sistema público de salud en caso de Covid-19. Esta base de datos deberá ser consultada por las autoridades sanitarias en forma previa a decidir la hospitalización”. “Fijate las fotos todos cabezas”. “Que les cobren multas y a los q viven del gobierno le saquen el beneficio a parte renuncien a la atención médica”. “Tanto q les gusta jugar con el virus mandenlos a hacer tareas a los hospitales donde esta la gente internada por covid 19, descelebrados”. “CABEZAS DE TERMO 47 %”. “Son todos k seguro”. -Dibujo de una ametralladora como “solución” -Video de una explosión con dinamita.

Fuente: Argumentaria – COMUNA, 2020.

Cuadro N.º 14. Extractos de comentarios tras la publicación de TN con el título “San Luis: detuvieron a 41 personas que fueron a una fiesta convocada por WhatsApp”.

El 15 de abril, Radio Mitre dio la noticia del ataque a una médica, en cuyo vehículo fue pintada la leyenda “Rata contagiosa”. En este caso, algunas de las reacciones son de lamento por la intolerancia, exhortaciones a superar el odio y solidaridad con la víctima.

Junto a ellas, se inscribieron reclamos para una rápida actuación del Estado, para que se ocupe de estas situaciones y no del “ciber-patrullaje”, tema presente en medios de comunicación por aquellos días. Además de pedidos para multar y encarcelar al autor de la pintada en el auto, hubo también expresiones de extrema crueldad.

15 de abril	Extractos textuales
Radio Mitre: “‘Rata contagiosa’, el terrible mensaje que pintaron en el auto de una doctora”.	“Que triste!! Cuando necesitamos un médico allí todos se acuerdan...” “Esta clase de persona son lo que asen que nos gobierne los delincuentes”. “En estos casos es en los q debería utilizar los recursos el Ministerio de seguridad. En vez de ciberpatrullaje...” “Deseo fervientemente que solo tenga una neumonía atípica bacteriana con infección en la pleura y sienta en total conciencia cómo se va muriendo y colapse y cuando despierte esté rodeado de médicos q lo salvaron. Yo sobreviví gracias a los doctores”. “la rata contagiosa es el que lo escribio, un pobre ser humano si se lo puede llamar, pero DIOS existe y todo lo ve tendrá su propio castigo”. “Ojalá el que pintó se enferme y la necesite”. “Presos y que no salgan”.

Fuente: Argumentaria – COMUNA, 2020.

Cuadro N.º 15. Extractos de comentarios tras la publicación de Radio Mitre con el título “‘Rata contagiosa’, el terrible mensaje que pintaron en el auto de una doctora”.

El viernes 24 de abril, la detección de un enfermo de coronavirus en la cárcel de Villa Devoto, en la Ciudad de Buenos Aires, motivó un motín del cual dio noticia Radio Mitre. Una cantidad significativa de comentarios de las personas en Facebook y Twitter evidenció una reacción rabiosa, exenta de piedad y hasta con propuestas de exterminio.

Asimismo, el hecho fue enmarcado en algunos casos en la realidad política general, vinculada con la influencia de versiones sobre un pase generalizado de encarcelados a prisión domiciliaria, la adopción de esta modalidad de los llamados “presos K” y hasta aparecieron conexiones con discursos opositores referidos a Venezuela y Cuba. Este tipo de expresiones se multiplicaron el 29/4, cuando el presidente Alberto Fernández negó que haya propiciado una “liberación masiva de presos”, como habían sugerido algunos medios de comunicación.

24 de abril	Extractos textuales
Radio Mitre: “Motín en el penal de Devoto: los presos reclaman medidas de seguridad ante el coronavirus”.	“Cierren todo y se van los guardias y los trabajadores, hay que tener la misma lástima que tuvieron con sus víctimas”. “Cerrar candados y dejar que sobreviva el más fuerte”. “Sacarle todeos los celulares internet y los sueldos. Pero... ellos saben que estamos en Venezuela y pueden ser soldados de...” “Yo le meto llave al penal y que la naturaleza haga el resto, que se morfen entre ellos”. “con una telescópica se termina el Motín”. “El fuego consume todo tipo de virus”. “A presentarse francotiradores para hacerse unos pesitos!!!” “LEÑA A LOS DELINCUENTES!!!!..QUE SON APARADO POR LOS K., QUE SE CAGAN EN LAS VÍCTIMAS Y LAS OLVIDAN..!!! “Por favor! No hagan sufrir a esos pobres presos! Un tiro en la nuca y no sufren más! “Que se mueran todos los presos, delincuentes, falta Macri y Cristina ahí”. “A limpiar los pisos sin barbijo en el hospital de la zona”.

Fuente: Argumentaria – COMUNA, 2020.

Cuadro N.º 16. Extractos de comentarios tras la publicación de Radio Mitre con el título: “Motín en el penal de Devoto: los presos reclaman medidas de seguridad ante el coronavirus”.

Clarín publicó el 8 de mayo en las plataformas digitales la información de un hecho ocurrido en Salvador, Brasil, cuando una mujer fue bajada violentamente de un autobús por quitarse el tapabocas. En este caso, también abundaron expresiones de aprobación a los golpes dados a la mujer, y quedaron aisladas las críticas a la violencia de género manifestada en la represalia o reclamos para actuar de otra manera en casos como este.

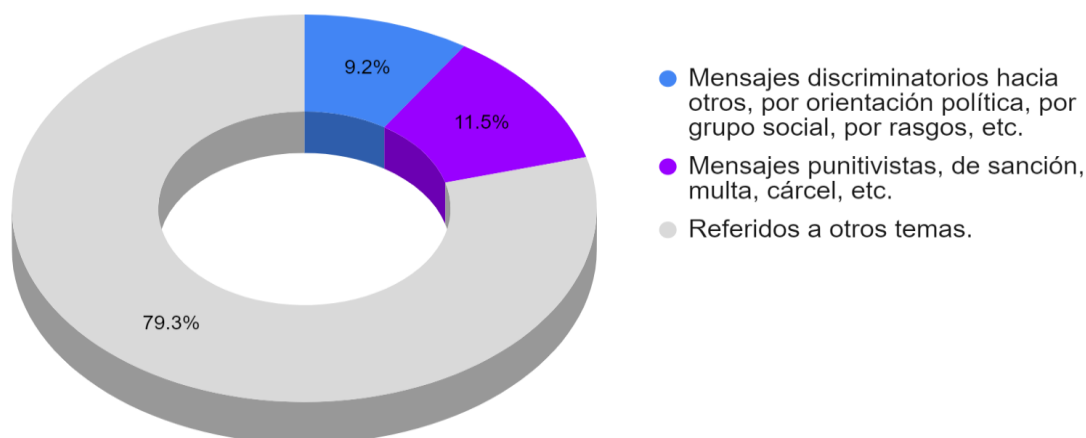
8 de mayo	Extractos textuales
Clarín: “Una mujer fue bajada a patadas de un colectivo por quitarse el barbijo”.	“Perfecto. Terca la mina y dale que no quería bajarse!!!” “Bien hecho!!! Lo peor del Covid19 es la ignorancia!!!!” “Bravo!!” “Perfecto!!!!” “Se volvieron todos locos”. “QUE BESTIAS” (acompañada con un rostro de enojo).

Fuente: Argumentaria – COMUNA, 2020.

Cuadro N.º 17 Extractos de comentarios tras la publicación de Clarín con el título: “Una mujer fue bajada a patadas de un colectivo por quitarse el barbijo”.

El problema es el otro

El registro de Argumentaria y Comuna de 2.749 pronunciamientos ciudadanos en torno de las noticias en Facebook y Twitter fue volcado en una tabla donde se desglosa la información en 32 caracterizaciones o clasificaciones posibles: por definición política, apoyo o rechazo al aislamiento, preocupación por el contagio del virus, aprobación o crítica a las autoridades y su gestión, el modo de informar de los medios, entre otras. En ese sentido, los pronunciamientos de **condena** a otras personas o grupos sociales o políticos por acciones vinculadas directa o indirectamente al COVID-19 fueron 317 en el total de 2.749, es decir que llegaron a 11,5 por ciento. Si se suman estas respuestas a las que piden alguna forma de **castigo**, el total llega a 20,6 por ciento.



Fuente: Argumentaria - Comuna, 2020

Cuadro N.º 18 Pronunciamientos visualizados de condena y castigo en el corpus de 2749 mensajes en plataformas digitales.

El cuadro 18 permite verificar la densidad e importancia que adquieren estos comentarios de condena y castigo en la muestra general de pronunciamientos en las plataformas digitales.

Decíamos que emerge una identificación basada en críticas hacia los otros grupos sociales. De este conjunto heterogéneo de informaciones surge un eje común en los comentarios del público, y es que el “problema” es la condición del otro: por pobre o por “cheto”; por “ser vago” o por especular en la bolsa; por su orientación política, por su religión o por su cultura.

Las noticias tras las cuales se registraron esas críticas a “los otros” fueron muy diversas: la ya mencionada de detenciones en San Luis por asistir a una fiesta; intento de impedir el ingreso de una médica al sector de Nordelta, en el Gran Buenos Aires; el informe de la leyenda “rata contagiosa” hacia una médica; casos de enfermos en un hospital visitado por el gobernador Kicillof; informes sobre coronavirus en geriátricos; conflictos en cárceles; la declaración de un economista sobre “orgía” del gasto público; el presunto desafío a las normas sanitarias por parte de “judíos ultraortodoxos”.

Las convicciones políticas previas determinan, naturalmente, la interpretación del hecho y la reacción ante él. En el caso de la leyenda “Rata contagiosa” contra una médica, un usuario ironizó diciendo que el hecho no había ocurrido en una villa, y criticó a los “chetos que se creen dueños del mundo”. Y en el de la médica a la que se intentó impedir su ingreso a Nordelta, apareció también la crítica en las palabras “chetos” y “garcas”, y un reclamo para que la AFIP actúe en el lugar.

Sin embargo, son más frecuentes las opiniones según las cuales los subsidios estatales están destinados centralmente a personas que están en la pobreza, porque “prefieren” recibir la asistencia en lugar de esforzarse y trabajar. Asimismo, este sector social es considerado el culpable de los problemas económicos del país. Estas posiciones también incluyen, con frecuencia, la acusación al peronismo como una fuerza política que alimenta este sistema por conveniencia, para tener “clientes” políticos. En este contexto, aparece la cifra de “70 años” de atraso o crisis, que habitaba frecuentemente el discurso del ex presidente Mauricio Macri y dirigentes de su sector político.

Los mensajes con este contenido fueron numerosos el sábado 25 de abril, cuando C5N publicó en Facebook y Twitter el anuncio oficial de un pago extraordinario de hasta 6 mil pesos para los titulares de la tarjeta Alimentar. Aunque esa emisora desarrolla mayormente una línea editorial de respaldo al Gobierno, la mayoría de los mensajes fueron opositores.

25 de abril	Extractos textuales
C5N: “Disponen pago extraordinario de hasta \$ 6000 para beneficiarios de la tarjeta Alimentar”.	“no son unos pobrecito el celu y el pucho en la boca no les falta, y hablo xq lo veo todos los días, en mi cuadra son muy pocos los que trabajan los demás todos cobran plan y fuman todo el día en la puerta de la casa” “Beneficios!! Asignación por hijo, tarjeta alimentaria, bono, bono, bono!!! Es mejor rascarse en las casas que salir a ganar la plata o estudiar al menos!!! “Que suerte q tienen, Van a poder cambiar, el celu y la moto con todo lo que recibe Y los jubilados, siguen tomando, un té con una rodaja de pan o mate cocido” “Esto no es la solución.....siempre lo mismo manteniendo gente vaga!!! Trabajo se necesita, y que aprendan a trabajar” “Porque no les dan trabajo, algunos van y compran con la tarjeta mercaderías caras y después los venden con esa plata se compran cervezas y charutos” “Aca o sos villero o sos rico. La gente que esta en el medio no recibe nada!” “Sigan alimentando la vagancia así vamos bien como país” “Sigan fomentando ala gente vaga. Cuando el país saldrá adelante. Basta de planes sociales que laburen”. “chicas para vivir bien tengan hijos!!!” “Y le siguen dando beneficios..están pagando los votos de octubre..” “Que bien se van a llenar de hijos las pibas”. “Yo me pregunto, habrá alguna de estas madres que cobran todo esto que haya pensado en la ligadura de trompas?? En los padres que hacen hijos y no pueden mantener uno,pensaron en la vasectomía?? Se reproducen como ratas generan muchísimo gasto al estado y no aportan nada más que hijos. Algo está mal me parece”.

Fuente: Argumentaria – COMUNA, 2020.

Cuadro N.º 19. Extractos de comentarios tras la publicación de C5N con el título: “Disponen pago extraordinario de hasta \$ 6000 para beneficiarios de la tarjeta Alimentar”.

“El mercado de animales de Indonesia sigue vendiendo murciélagos”, tituló Radio Mitre, en ambas plataformas digitales, el 26 de abril. Aquí las y los usuarios se abrieron en un abanico de opiniones diversas, en las que se replicaron enunciados políticos ajenos a la Argentina, como que el COVID-19 fue un invento de “los chinos” dentro de una estrategia geopolítica, o para debilitar al mundo y apropiarse de él.

La emisora recibió también numerosas críticas por dar una información que se consideró no verificada, y una porción de pronunciamientos fue también contra Indonesia y su cultura. En casi todos estos casos se verifica una acentuada inclinación a sentenciar, dar por concluido el tema y, con ello, a adoptar represalias.

26 de abril	Extractos textuales
Radio Mitre: “A pesar del coronavirus, el mercado de animales de Indonesia sigue vendiendo murciélagos” .	“El virus no salió de un murciélago ni nada gente. El covid 19 es un virus de laboratorio que fue estudiado y preparado durante mucho tiempo para luego largarlo y así crear esto que está pasando (una pandemia) esto va mas alla de los animales extravagantes que comen ahí. China quiere destruir la economía de los ee.uu y de europa”. “Por Dios! No hay nadie a nivel Gobierno que controle esos mercados”. “Siguen martirizando animales...no escarmentan Lo peor es que sus salvajadas la pagamos los que no estamos de acuerdo”. “No fueron los murciélagos !! Fué un científico chino que puso en Jake al mundo !!! No vendan más verso del murciélago, siempre los comieron !!!” “los veganos ahora donde están ???” “Puajjj comen cualquier inmundicia!!” “Otro país que tiene q perderse” “Por algo no los soporto!” “LA OMS NO TOMA MEDIDAS, PARA QUE ESTÁN ???” “Qué desgraciados!!..habría que quemar todos esos mercados!!!” “Inmundos. Creí que eran solo los chinos”. “No ves que los chinos son una mierda !”. “SIMPLEMENTE ASIÁTIC*S DE MIERDA”.

Fuente: Argumentaria – COMUNA, 2020.

Cuadro N.º 20. Extractos de comentarios tras la publicación de Radio Mitre con el título: “A pesar del coronavirus, el mercado de animales de Indonesia sigue vendiendo murciélagos”

En definitiva, estas expresiones en las plataformas digitales de los medios de comunicación ponen en evidencia el ánimo de condena a grupos o sectores sociales, determinado por la discriminación, la diferencia política y el malestar ante ciertos hechos. La condena y crítica hacia los demás deriva en varias oportunidades en expresiones que demandan acciones punitivas y castigos hacia quienes no cumplen con las medidas necesarias para evitar la propagación del virus.

Como decíamos al comienzo de este apartado, entre las entrevistas y el registro en medios aparece la mirada hacia el “otro” con diferencias y matices. Entre los y las entrevistadas no surge con tanta claridad la identificación y la estigmatización de grupos o sectores sociales como incumplidores, sino alusiones, referencias generales, por quien se supone constituye una amenaza para la salud y para la vida. Puede ser el vecino o el condenado al que el juez le da prisión domiciliaria. En las plataformas digitales la diferencia y la distancia por sector social está más marcada y también más influida por la información que los medios ponen en circulación.

En la presentación de este informe nos preguntábamos por los lazos de solidaridad. Es decir, esta nueva “normalidad”, que implica una forma modificada de relacionarse con los demás, puede dar paso a la expansión de la solidaridad colectiva para encontrar salidas comunes a la crisis y al peligro de contagio, o consolidar aún más el individualismo y la conservación como objetivo únicamente individual y familiar.

Si bien esta etapa de la indagación llegó al día 50 de la cuarentena, sostenemos la hipótesis de que estas posturas y sentidos se mueven y reactualizan constantemente, a gran velocidad, por la excepcionalidad de las condiciones objetivas, dado que después de 120 días no había otra posibilidad de evitar el contagio que aceptar y cumplir el aislamiento. La vacuna aún no ha aparecido y la única respuesta válida ante el virus es el aislamiento y, en caso de circulación, la distancia y el uso de tapabocas, todo lo cual equivale a decir que **la responsabilidad colectiva es la medida central de prevención**. En ese contexto, el universo estudiado indica que el vínculo social está marcado por la observación del “otro”. La evaluación, la crítica y la condena al comportamiento ajeno prevalece sobre la noción de pertenencia a un universo común y a una inclinación a la solidaridad para hacer frente a la crisis global. Queda entonces por indagar, en las semanas que siguen, cómo las experiencias locales, provinciales, nacionales e internacionales para enfrentar la pandemia, con idas y vueltas, avances y retrocesos, impactan en la postura y el desempeño de las personas.

3. UNA COMUNICACIÓN QUE AYUDE

La comunicación institucional o gubernamental durante el ASPO y la incidencia de la información a través de los medios aparecieron como preocupación de las y los entrevistados, sin necesidad de que se les formularan preguntas específicas. En efecto, fue planteada la necesidad de mejorar la comunicación gubernamental sobre las políticas públicas preventivas, así como también la información sobre el avance del COVID-19. En ese sentido, hubo varias definiciones, que aumentaron con el transcurso de las semanas:

Semana 2	Extractos textuales
De las medidas de cuidado individual y colectivo que surgieron, ¿cuál es su valoración u opinión?	“Me parece que lo que lo están manejando, la comunicación también, lo están manejando mejor que al principio. Las están llevando mejor que al principio, ehh...” (Entrevista N.º 6) “La última conferencia de prensa del presidente lo noté como más relajado y creo que eso que llevo a consecuencia de que la gente también esté más tiempo en la calle (Entrevista N.º 13).

Fuente: Argumentaria – COMUNA, 2020.

Cuadro N.º 21 Respuestas obtenidas en la semana 2 ante la pregunta: De las medidas de cuidado individual y colectivo que surgieron, ¿cuál es su valoración u opinión?

Semana 3	Extractos textuales
En su barrio y/o localidad, ¿cómo se están cumpliendo las medidas de aislamiento social y obligatorio?.	“Hubo una mala información, después del sábado que habló Alberto, que se íbamos a poder salir a esparcirnos, pero en ciudades grande como la mía eso no sucedió” (Entrevista N.º 2). “Seguir haciendo hincapié en el cuidado de los mayores y comunicar lo más claro posible porque se nota qué hay gente que termina interpretando mal. Me parece que si se pasa un mensaje claro, sé controla y la gente cumple non habría que hacer nada más” (Entrevista N.º 15). “Es entendible que quieran salir pero es por su seguridad de salud así que seguir haciendo hincapié en que no se salga o sólo lo indispensable y de a una persona” (Entrevista N.º 18) “La FPC me parece que fue anunciado en forma errónea, bah, por lo menos me confunde en algunas cosas que dijeron, en los días se va entender mejor” (Entrevista N.º 36).

Fuente: Argumentaria – COMUNA, 2020.

Cuadro N.º 22 Respuestas obtenidas en la semana 3 ante la pregunta: En su barrio y/o localidad, ¿cómo se está cumpliendo las medidas de aislamiento social y obligatorio?

Semana 4	Extractos textuales
¿Cuál es su opinión general sobre la gestión gubernamental desde que comenzó la cuarentena hasta hoy?.	“Me parece que la última conferencia del presidente no fue quizás la mejor, porque confundió pero me parece que la gestión general, por lo menos a nivel provincial y nacional que es lo que me atañe creo que está bien (Entrevista N.º 2) “Sobre la gestión gubernamental mucho no puedo opinar, siento que me falta información para responder esa pregunta” (Entrevista N.º 4). “Adicionalmente, pienso que cuando comunican algo oficialmente tiene que estar lo más organizado y elaborado posible, que el mensaje debe ser claro porque quedan muchas dudas o cómo la última vez no hay consenso y termina habiendo una sensación frustrante por ilusionar a la gente por un paseo que no podía ocurrir (Entrevista N.º 15).

Fuente: Argumentaria – COMUNA, 2020.

Cuadro N.º 23 Respuestas obtenidas en la semana 4 ante la pregunta: ¿Cuál es su opinión general sobre la gestión gubernamental desde que comenzó la cuarentena hasta hoy?

Demandas de capacitación y campañas para el cuidado colectivo

Varios de los entrevistados y entrevistadas expresaron la necesidad de que el gobierno mejore el método de anuncio de sus medidas, con el fin de que generen mayor conciencia. Se vio este tipo de demanda en personas que dicen no identificarse con una posición o gestión política:

Semana 3	Extractos textuales
¿Cómo evalúa la flexibilización parcial de la cuarentena y qué medidas usted	“De educación, capacitación y concientización. Yo trabajo con pacientes que, ehh... y padres de muy bajos recursos a nivel cognitivos y tengo que explicarles por qué tienen que salir a la calle. La información no es suficiente, no saben para qué se usa un barbijo y cómo se usa un barbijo” (Entrevista N.º 6) “Profundizaría campañas en redes, radio y tv de concientización respecto al distanciamiento social y a la higiene personal” (Entrevista N.º 10) “Cuando se mantenga el aislamiento social, el uso de barbijos, la protección adecuada” (Entrevista N.º 13)

tomaría de acá en adelante?	“Por supuesto que el cumplimiento obligatorio depende de lo que la persona entiende y sabe, y bueno habrá que ir dando, educando a la sociedad, dándole mensajes que nunca van a ser pocos...” (Entrevista N.º 39)
-----------------------------	--

Fuente: Argumentaria – COMUNA, 2020.

Cuadro N.º 24 Respuestas obtenidas en la semana 3 ante la pregunta: ¿Cómo evalúa la flexibilización parcial de la cuarentena y qué medidas usted tomaría de acá en adelante?

El pedido de más y mejor información es simultáneo a la saturación por el flujo de noticias, datos, versiones, con malestar direccionado a los medios de comunicación de mayor alcance e influencia.

Observamos varias expresiones que vincularon la pandemia con la información a través de los medios y el desánimo social:



Fuente: Argumentaria - Comuna, 2020.

Cuadro N.º 25 Asociación de palabras vinculadas con el concepto “medios de comunicación”

Asimismo, verificamos que el flujo noticioso generaliza sobre contextos diferentes y que al menos no es suficiente para que las y los receptores puedan conocer lo que sucede en todo el territorio nacional. Surge en las entrevistas la necesidad de acceder a información a nivel federal y sobre fases diferenciadas en las provincias.

Destacamos otra vez que la preocupación y la demanda sobre la información gubernamental fueron mencionadas en las entrevistas sin una pregunta específica. El contexto excepcional que representa la pandemia, con todas sus consecuencias, da significación especial a esos reclamos. Más porque corresponde tomar en cuenta la circulación de noticias falsas por medios de comunicación y plataformas digitales en un período de uso todavía más intenso de las tecnologías de la comunicación y los instrumentos virtuales. El conjunto de los datos reunidos permite afirmar que **urge una comunicación gubernamental acorde con las necesidades coyunturales que sea clara, precisa y segmentada**. Reconocer esta necesidad no significa ignorar que la respuesta satisfactoria a la demanda es un desafío de muy compleja resolución,

porque la intermediación mediática no siempre facilita este propósito sino que, en algunos casos, lo dificulta.

Queda a la vista la necesidad de piezas comunicacionales que asuman como destinatarios a sectores específicos, porque la pandemia y sus consecuencias tienen impactos diferenciados. **La ciudadanía no puede ser considerada como un universo uniforme, y menos en el plano comunicacional.** Al contrario, requiere mensajes segmentados que la ayuden a sobrellevar sus inquietudes, en un período en el que la enfermedad y la muerte son referencias constantes. Así como las personas adultas mayores manifestaron preocupaciones vinculadas a la proyección de vida, el resto de la población también espera mensajes precisos, con información certera acerca de la pandemia.

Una comunicación gubernamental e institucional desorganizada o puesta solo al servicio de la estrategia de difusión de algunas medidas opera contra la posibilidad de acceso a la información adecuada para prevenir el contagio. Advertimos, en las entrevistas y también en los comentarios en plataformas digitales, que la comunicación de gobierno no puede recaer únicamente en la figura presidencial, por el desgaste acelerado a la que queda sometida. Necesita la participación de más voces, más funcionarias y funcionarios, para distribuir el peso.

Las críticas a los medios en sus plataformas

Como decíamos antes, observamos saturación informativa e incertidumbre ante la gran cantidad de información que circula por diferentes medios y formatos, junto con la crítica o insatisfacción por la comunicación oficial.

En las expresiones volcadas en ambientes digitales de los medios de comunicación, Argumentaria y COMUNA verificaron que, entre los 2.749 mensajes registrados entre el 11 de abril y el 11 de mayo, una porción significativa, 309, es decir 11,2 por ciento, contuvo críticas y condenas a los medios de comunicación. Son expresiones explícitas, directas, ya que para este registro no se usaron deducciones ni interpretaciones.

Estas críticas, además, aparecen con prescindencia de la postura editorial de cada medio, al pie de las noticias difundidas en Facebook y Twitter por C5N, Clarín, La Nación, Página/12, Radio Mitre, Télam y TN. Esta tendencia, advertida en el período apuntado, queda registrada también en la continuidad del estudio, que abarca a otros medios.

En estas plataformas tiene más presencia la postura del sector que es opositor al gobierno del Frente de Todos, y que condena al peronismo y al kirchnerismo. Sin embargo, en no pocos casos intervienen adherentes del oficialismo que achacan a algunos de estos medios el haber respaldado fuertemente al gobierno de Mauricio Macri entre 2015 y 2019.

El registro a lo largo de los 30 días involucró los mensajes inscriptos en torno de **136 noticias**. Las que concitaron expresiones críticas hacia los medios emisores son algo más de la mitad, 70 (51,4 por ciento), es decir que **en una de cada dos noticias, al menos un usuario critica el desempeño de los medios.**

Estas fueron las publicaciones que tuvieron mayor cantidad de desaprobaciones, con algunos de los comentarios que las sucedieron:

11 de abril	Extractos textuales
Clarín: “Cómo es el coronavirus de los sin techo: 'Ni la fiebre me tomaron’” .	“Clarín es tan tierno con los pobres... Qué gran diario!! Le creo todo todillo” “Esa es la realidad que ocultaban con Macri ustedes; justito ahora se dieron cuenta de la pobreza en Argentina”

Fuente: Argumentaria – COMUNA, 2020.

Cuadro N.º 26. Extractos de comentarios tras la publicación de Clarín con el título: “Cómo es el coronavirus de los sin techo: 'Ni la fiebre me tomaron’”.

18 de abril	Extractos textuales
La Nación: “Huevos, levadura y harina: qué hay detrás de los faltantes en las góndolas”.	“Como me explican que ayer fui al supermercado y sobraba harina???” “Hay de todo, caro, ..pero faltante no hay,..la nacion, si estas aburrido , hace macrame” “Seguimos con la mentira.hay de todo por mi barrio villa ballester”.

Fuente: Argumentaria – COMUNA, 2020.

Cuadro N.º 27. Extractos de comentarios tras la publicación de La Nación con el título: “Huevos, levadura y harina; qué hay detrás de los faltantes en las góndolas”.

22 de abril	Extractos textuales
TN: “Tiene 96 años, sobrevivió a la guerra, se curó de leucemia y ahora superó el coronavirus”.	“900 veces pusieron esto. Que buscan?” “Otra vez???? Leí esta nota cinco veces por los menos!!!!!!”

Fuente: Argumentaria – COMUNA, 2020.

Cuadro N.º 28. Extractos de comentarios tras la publicación de TN con el título: “Tiene 96 años, sobrevivió a la guerra, se curó de leucemia y ahora superó el coronavirus”.

23 de abril	Extractos textuales
C5N: “Estiman que la pobreza en Argentina ya alcanza a 45 por ciento por la cuarentena”.	“Con todo esto de la cuarentena hay mucho manejo de los NOTICIEROS Y LOS POLITICOS MIENTRA LA GENTE SE MUERE DE HAMBRE” “Y si que esperaban. Sino se puede salir. Que noticia de inteligencia. Jaja” “claro...40 años de peronismo, 30 días de cuarentena.... sigan nomas, canal nefasto” “Al numero que dice c5n siempre hay que agregarle un 10%”

Fuente: Argumentaria – COMUNA, 2020.

Cuadro N.º 29. Extractos de comentarios tras la publicación de C5N con el título: “Estiman que la pobreza en Argentina ya alcanza a 45 por ciento por la cuarentena”.

25 de abril	Extractos textuales
C5N: “El 53 % de los porteños no puede pagar el alquiler”.	“Incomprobable...” “Por qué no hacen la misma encuesta en la matanza? Se les nota mucho el sobre”.

Fuente: Argumentaria – COMUNA, 2020.

Cuadro N.º 30. Extractos de comentarios tras la publicación de C5N con el título: “El 53 % de los porteños no puede pagar el alquiler”.

3 de mayo	Extractos textuales
TN: “Un nuevo cacerolazo en contra de las prisiones domiciliarias se escuchó en la Ciudad y el conurbano”.	“Clarín son tus jueces los que largan violadores” “Los cacerolazos es el resultado del lavado de cabeza, de leer solo los titulares Macristas, escuchar una sola campana y de no escuchar a jueces, fiscales y de no tener una logica sanitaria en medio de una pandemia tan grave” “TN gorila” “TN.VOS TAMBIÉN LA TENES ADENTRO” “TN NO MIENTAS, EL CACEROLAZO ES POR EL AUMENTO DE 70.000 MIL PESOS A LOS SECRETARIOS DE LA CAMARA DE DIPUTADOS NO NOS TOMES POR BOLUDOS”.

Fuente: Argumentaria – COMUNA, 2020.

Cuadro N.º 31. Extractos de comentarios tras la publicación de TN con el título: “Un nuevo cacerolazo en contra prisiones domiciliarias se escuchó en la Ciudad y el conurbano”.

11 de mayo	Extractos textuales
La Nación: “Coronavirus en la Argentina: La debilidad de Fernández por compararse con otros países ya le generó dos roces diplomáticos en un mes”.	“Que debilidad no?? Q el 90% del pais lo apoya. Pobre La Nacion” “Chile 10000 infectados y recor de fallecidos detrás de Brasil... Que decir La Nacion” “Cuál fué el momento que se compará con Suecia? Que raro la Na'z'ión siempre alimentando a los odiadores seriales” “La debilidad de la nazió por el billete le genera roces con la ley, la ética y la moral”. “Debilidad las pelotas, es poner en contexto, comparar datos, como carajo evaluan ustedes lascosas?????”

Fuente: Argumentaria – COMUNA, 2020.

Cuadro N.º 32. Extractos de comentarios tras la publicación de La Nación con el título: “Coronavirus en la Argentina: La debilidad de Fernández por compararse con otros países ya le generó dos roces diplomáticos en un mes”.

DATOS DE CONTACTO

Argumentaria, investigación social para la comunicación política. Es un equipo de profesionales que ofrece servicios de investigación social para la comunicación política. Entendemos que los procesos de investigación son herramientas fundamentales a la hora de desarrollar diagnósticos fiables, válidos y representativos de las demandas de la ciudadanía.
<https://argumentariaconsul.wixsite.com/website>

Redes:

FB: Argumentaria Consultora

IG: argumentariaconsultora

Comunicadores de la Argentina (COMUNA) es una asociación civil integrada por periodistas, docentes de comunicación y periodismo y otras y otros trabajadores del sector. Se aboca a analizar y difundir noticias y opiniones sobre este campo, con el propósito de promover la comunicación democrática.

www.comunanet.com.ar

Redes:

FB: Comunicadores de la Argentina

Twitter: @comunarg

Lic. Magalí Gómez. Teléfono: 15 5010 9025

Correo: magalilauragomez@gmail.com

Hugo Muleiro. Teléfono: 11 4564 4859

Correo: alcanzamuleiro@gmail.com / comunicadores.argentina@gmail.com