

8

**EL CASO DE ITALIA:
LECCIONES GLOBALES DESDE EL
EPICENTRO DE EUROPA****NADIA RODRÍGUEZ***Politóloga y consultora de comunicación política en **ideograma***

Rebobinemos. El 31 de diciembre veíamos cómo las autoridades locales de Wuhan empezaron a advertir «casos inusuales» entre sus ciudadanos. El 9 de enero, se filtró a medios que el patógeno responsable de los primeros contagios era una nueva cepa de coronavirus; de la misma familia de los SARS y MERS. El 12 de ese mismo mes se realizaron las primeras secuencias genómicas del virus y el 30 la OMS declaró estado global de emergencia de salud pública. Ese mismo día, una pareja de turistas originarios de la provincia de Hubei habían dado positivo mientras estaban de viaje en Roma, Italia.

Los siguientes brotes se localizaron principalmente en Codogno, una pequeña localidad de la región de Lombardía, así como en Vo', un municipio situado a escasos 200 kilómetros de distancia y perteneciente a la provincia de Padua. En cuestión de horas las infecciones rebasaron el país. Repentinamente, el ambiente se tornó anómalo y borroso. Un manto de incertidumbre cubrió una sociedad que tuvo que presenciar, con cierta incredulidad, cómo sus vidas y su cotidianidad se iban alejando de la normalidad.

Durante las primeras horas de la crisis imperó la descoordinación. El 23 de febrero, un Giuseppe Conte dispuesto a mitigar tensiones e incertidumbres llegó a

comparecer en televisión hasta en dieciséis ocasiones durante siete horas seguidas. Con aspecto informal y aparente tranquilidad, la tiritera sedante del *premier* se convirtió, por exceso y desmesura, en turbación social. Solo setenta y dos horas después, en el Dipartimento della Protezione Civile, desdeñaba la situación creando una falsa sensación de seguridad. «En Italia se puede viajar y hacer turismo. Es un país seguro, mucho más que otros», afirmaba. El escepticismo, la visceralidad y la improvisación no solo desconcertaron al país sino que también dividieron política y ciencia. Mientras los científicos alertaban del desastre –aun discrepando entre ellos–, los representantes políticos se doblegaron frente a una suerte de «sesgo de confirmación», una tendencia cognitiva que explica nuestra propensión a buscar, interpretar y considerar como ciertas todas aquellas afirmaciones que coinciden con nuestras hipótesis iniciales.

Entre tanto desencuentro, el virus siguió escalando. A principios de marzo había contagios en la Península itálica, la llanura padana y las islas. Se registraron nuevos brotes en Sicilia, Toscana, Liguria y Puglia y, en cuestión de semanas, los casos ascendieron a 3.089 y las muertes a 107. Frente a la debacle económica, política y social que se avistaba en el horizonte, el gobierno se vio obligado a cambiar radicalmente su tono, su discurso y, en definitiva, su hoja de ruta. Para entonces, tres fechas claves marcarían el compás de la nueva estrategia: el 4 de marzo, momento en que se dio luz verde al cierre de escuelas y universidades de todo el Estado; el 8, cuando se decretó el aislamiento de Lombardía y otras catorce provincias de la zona norte; y el 9, día en que el poder ejecutivo ordenó extender las medidas al resto del territorio. Italia ya era, en su totalidad, un área íntegramente protegida.

A pesar de que los decretos exhibieron la voluntad política de regular y mitigar paulatinamente el nivel de contagio del virus, varios errores de ejecución en la comunicación y en la propia gestión de la crisis precipitaron al país en el caos absoluto.

El primero de ellos fue la filtración. Poco antes de que se

aprobara el acuerdo que establecía el cierre total de la zona norte de Italia, se difundió el borrador con las restricciones. Este desatino concatenó el segundo fallo de cálculo flagrante: mantener trenes y aviones operando con absoluta normalidad provocó –y permitió– el desplazamiento de miles de personas que huyeron al sur del país. Así, mientras crecían el miedo y la incertidumbre, la tendencia diaria de la infección vírica se expandía asimétricamente situando a una de las principales potencias económicas de Europa en la cabeza del ránking de países infectados. Quedó patente, entonces, que en la resolución de conflictos globales y transversales los enfoques parciales no contribuyen a solventar sino a postergar, lo cual acaba traduciéndose inevitablemente en la amplificación del problema.

Visto en retrospectiva no es de extrañar, por tanto, que durante la fase inicial de la crisis la gestión del gobierno empezara a levantar ampollas entre sus detractores. Desde un punto de vista comunicativo, las pautas mundialmente reconocidas –y validadas– en materia de gestión de crisis brillaron por su ausencia. La falta de autoridad, claridad, coherencia, fiabilidad, transparencia, y la poca robustez de las infraestructuras dedicadas a proporcionar información fueron duramente desaprobadas. Asimismo, las declaraciones a horas intempestivas, la falta de homogeneidad y alineación de los mensajes emitidos desde distintos departamentos gubernamentales, y la ausencia de la figura de un portavoz que hablara en nombre de todas las instituciones públicas en lugar de propiciar múltiples vías de información y focos de confusión, abonaron el terreno de las críticas.

Tampoco ayudó la inoportuna lentitud en el mantenimiento y la actualización informativa de la página oficial del Ministero della Salute. Durante el primer periodo de la emergencia sanitaria, de máxima agitación y desconcierto, en el bloque de «Preguntas frecuentes» no se ofrecieron datos a tiempo real de la lista de regiones que habían sido afectadas por las restricciones de los decretos. En crisis de gran alcance, la falta de información deviene un agravante de costes irreparables.

Sin embargo, pronto la sistemática falta de organización interna, las reticencias, las malas decisiones –gobernadas por el miedo– y las carencias comunicativas, se convertirían en medidas económicas mitigadoras y en notables mejoras dialécticas en la estrategia comunicativa de Giuseppe Conte. Dicen que las crisis son un escaparate para quien las gestiona (Verdú, 2020). En este caso, para el liderazgo del primer ministro, fue una oportunidad de cambio.

Giuseppe Conte: La recomposición de un liderazgo frágil

«En un escenario así de difícil los italianos tienden a replegarse en las instituciones. Creen que no es el momento de quitar legitimidad a quien toma las decisiones». Esta afirmación, del politólogo italiano Giovanni Orsina, explicaría por qué esta crisis ha acercado a los ciudadanos al gobierno. Y es que, según datos recientes ofrecidos por *Ixò*, tanto el ejecutivo como Giuseppe Conte cuentan con el apoyo de siete de cada diez italianos y un índice de aprobación del 71 % frente al 44 % previo. De nada han servido los ataques y los reproches, fuera y dentro del palacio, del sector más crítico del ejecutivo. Ni la tildada como «dramatización» comunicativa del presidente, ni las comparecencias nocturnas, ni su férrea predilección por el uso de canales alternativos frente a los oficiales –véase Facebook Live– han podido socavar su valoración pública. Al escrutar la evolución del mes de marzo, observamos que Conte es el líder de más rápido crecimiento en todo el período. En ese tiempo, la popularidad de los partidos de Matteo Salvini y Matteo Renzi bajan levemente (pierden 0,4 % y 0,6 %, respectivamente); la notoriedad del *premier* se refuerza.

No sabemos si Rocco Casalino, portavoz y asesor del líder, fue el artífice de esta estrategia comunicativa «de riesgo». Tampoco si las rígidas campañas de concienciación surtieron el efecto esperado. La única certeza que tenemos es que la crisis ha ilustrado la fragilidad inherente de una sociedad que mira con pavor la emergencia social que trae implícita la crisis sanitaria y,

frente a la ansiosa necesidad de dar con una fórmula que paralice la curva de contagio, una convicción: la abnegación de quienes se esfuerzan diariamente para salvaguardar el bien común nos reconcilia con una versión más filantrópica del mundo, en el que la solidaridad social, horizontal y justa, se impone al individualismo propio de Occidente. Nos inundan los interrogantes sobre cómo empezó todo, desconocemos cómo y cuándo acabará y nos aterra pensar de qué forma el virus redibujará el mundo en el que vivimos. Sin embargo, y secundando unas palabras de Conte que fueron alabadas incluso por sus teóricos detractores, solo hay una cosa segura: «Mantenernos distantes hoy nos permitirá abrazarnos más fuerte mañana».

Bibliografía

- Bechis, F. (2020). Tutti contro Conte (e la sua comunicazione). Cronaca di una debàcle - Formiche.net. Retrieved 3 April 2020, from <https://formiche.net/2020/03/conte-coronavirus-facebook-comunicazione/>
- Conte come Roosevelt? Il coronavirus «infetta» anche la comunicazione politica. E gli ashram. (2020). Retrieved 3 April 2020, from https://it.businessinsider.com/conte-come-roosevelt-il-coronavirus-infetta-anche-la-comunicazione-politica-e-gli-ashram/?refresh_ce
- La metamorfosis de Giuseppe Conte, el abogado de los italianos. (2020). Retrieved 3 April 2020, from <https://www.elmundo.es/internacional/2019/08/24/5d6023a221efa0de3a8b45b8.html>
- Verdú, D. (2020). Conte, el político accidental que creció en la tormenta. Retrieved 3 April 2020, from <https://elpais.com/internacional/2020-03-19/conte-el-politico-accidental-que-crecio-en-la-tormenta.html>
- Anna Buj. Roma. (2020). Giuseppe Conte: El primer ministro italiano se crece con la pandemia del coronavirus. Retrieved 3 April 2020, from <https://www.lavanguardia.com/internacional/20200329/48146634354/coronavirus-italia.html>
- Q., d. (2020). Coronavirus, fiducia record per Conte e il governo: hanno il sostegno di 7 italiani su 10. Tra i leader Zaia piace più di Salvini - Il Fatto Quotidiano. Retrieved 3 April 2020, from <https://www.ilfattoquotidiano.it/2020/03/19/coronavirus-fiducia-record-per-conte-e-il-governo-hanno-il-sostegno-di-7-italiani-su-10-tra-i-leader-zaia-piace-piu-di-salvini/5741739/>
- (2020). ISTITUTO IXE | Gli Italiani e il Coronavirus (31 marzo). Retrieved 3 April 2020, from <https://www.istitutoixe.it/2020/03/31/gli-italiani-e-il-coronavirus-31-marzo/>