

Interacciones comunicativas pandémicas. Reconfiguraciones del des/encuentro con el *otro*

*Pandemic communicative interactions.
Reconfigurations of the dis/encounter with the other*

Karina M. Herrera Miller*

Recibido: 22/01/2022 - Aceptado: 18/04/2022

115

Resumen

La pandemia por la COVID-19 ha provocado múltiples transformaciones en distintos órdenes. Uno de ellos, el más básico y vital, el de las interacciones comunicativas, fluye hoy en un marco de relación caracterizado por el miedo al contagio y en las construcciones de un *yo inocuo* y un *tú infectado*; una alteridad sometida a la sospecha, la exclusión, la descalificación y la acusación del *otro*. Ante la prescripción del “distanciamiento físico”, las interacciones comunicativas presenciales, bajo la sospecha del contacto, han transitado natural y traumáticamente hacia las interacciones digitales. El cibercontacto, en apariencia seguro frente al contacto físico, se ha convertido tanto en solución parcial e inmediata como en un desdoblamiento del problema por la incomunicación y las rupturas que promueve.

Palabras clave: alteridad; cambios biopsicosociales y culturales; contactos humanos; COVID-19; interacciones comunicativas; pandemia.

Abstract

The COVID-19 pandemic has caused multiple transformations of different types. The most basic and vital of these is communicative interactions, which are marked by fear of contagion, and which are now based on constructions of a *harmless Self* and an *infected You*. This contrast is based on suspicion, exclusion, disqualification, and accusation of the *Other*. Faced with the prescription of “physical distancing”, face-to-face communicative interactions under the suspicion of contact, have naturally and traumatically been transformed into digital interactions. Cyber contacts, which are apparently safe compared to physical contact, has become both a partial and immediate solution and a unfolding of the problem because of the lack of communication and the ruptures that it promotes.

Keywords: alterity, biopsychosocial and cultural changes, communicative interactions, COVID-19 pandemic, human contacts.

* Universidad Mayor de San Andrés. kherreramiller@gmail.com

Introducción

El año 2020 pasará a la historia de la humanidad como un relato fatídico debido a la multidimensional crisis desatada por la pandemia de la COVID-19. No solo cuentan los daños humanos por contagios, muertes, colapsos sanitarios, confinamientos, represiones de todo tipo, cuarentenas, aislamientos y violencia, sino también el impacto de las aceleradas y profundas transformaciones en el modo de pensar, hacer, sentir, actuar y, por supuesto, en las formas básicas del relacionamiento cotidiano. Los Gobiernos, las industrias y las empresas de los distintos rubros, las instituciones educativas, las Iglesias, incluso el microespacio barrial, familiar e individual, se han quebrantado de pronto en su relativa y antigua “normalidad”.

A inicios de la expansión mortal, en marzo de 2020, se estimó al menos unos 2600 millones de personas en todo el mundo vivían en confinamiento, aisladas de sus habituales actividades (Llorente 2020), con una dramática alteración desde la rutinaria coexistencia en el espacio público a la migración forzosa –y no menos traumática– hacia el ámbito doméstico o al del ciberespacio. A causa de estas circunstancias, la proximidad básica y necesaria con los *otros* lleva hoy el registro y la memoria de fisuras psicosociológicas importantes por las imperiosas acciones sanitarias de distanciamiento físico, cuarentena y reclusión doméstica, con las agravantes del aumento de la violencia intrafamiliar, la depresión y los suicidios.

Sin embargo, en el marco de las relaciones sociales alteradas en el contexto de la pandemia, el distanciamiento físico se ha ido modulando en un efectivo “distanciamiento social”, en un ensanchamiento de las brechas, de las diferencias jerarquizadas que estructuralmente ha instalado el sistema, con actitudes abiertas y legitimadas de rechazo para estar con los *otros*, producto del miedo y la sospecha de un *alter* portador del virus. El propósito de este escrito es reflexionar sobre cómo se han ido construyendo las interacciones comunicativas y los sentidos sobre el *otro* en el contexto de pandemia, marcadas por el aislamiento físico y el desplazamiento hacia lo virtual, junto con desinformación, estigmas, rechazos y violencias de distinto tipo.

Se parte de la noción de interacción comunicativa como un sustancial proceso para la construcción social en general y la convivialidad misma, cuya especificidad se da en la producción, la expresión, la circulación y los usos y apropiaciones de sentidos y significados colectivos, procesos que se desarrollan en marcos históricos y sujetos concretos, donde se construyen, a la vez, sentidos y significados sobre el *yo* y el *tú* (*ego/alter*) participantes de esos intercambios. Vale decir, que se entiende a la comunicación como una interacción (social) y no apenas como transferencia de información.

Por ello, desde una perspectiva crítica de la comunicación, se pretende analizar, con investigación documental e información proveída desde publicaciones e inves-

tigaciones desarrolladas durante la pandemia de COVID-19, cómo se ha alterado o reforzado este marco de relación y cómo ha repercutido en los des/encuentros con el *otro*.

El quiebre de lo habitual

Tras ser declarada pandemia por la Organización Mundial de la Salud (OMS), el 11 de marzo de 2020, con los antecedentes de afectación en China y otros países asiáticos antes de la alerta oficial, la COVID-19 alcanzó a 345 031 760 personas (más aún con la variante ómicron) y provocó 5 581 538 muertes, en 188 países en el mundo (Johns Hopkins University y Medicine 2022), hasta enero de 2022. Estas cifras solo reflejan los datos oficiales y no el subregistro que marcaría, sin duda, un índice mayor de decesos e infecciones. Según un estudio publicado en *The Lancet*, la cifra de muertes por exceso a 31 de diciembre de 2021 alcanzaría a 18,2 millones (Wang et al. 2022). La ola de la enfermedad mostró el alto y negativo impacto y se situó en el justo lugar y estricto sentido de su prefijo ‘pan’ (todo). Si bien no se conocen todavía los saldos finales de esta situación en curso, la revisión histórica y la proyectiva prevén la fatalidad de su desenlace.

Más allá de los efectos adversos en el orden socioeconómico, con otros que fueron inesperadamente positivos, por ejemplo, en el orden ambiental, la reducción de las emisiones de gases contaminantes en la atmósfera, por la desaceleración de la producción y de largos meses de ausencia y movilización masivas de personas en muchas áreas, en este escrito se trata de analizar las mutaciones que han tenido las interacciones comunicativas en este intenso lapso pandémico. Las primeras severas restricciones y las posteriores flexibilizaciones han terminado por acentuar otras distancias y alter-miedos, representaciones deformadas, excluyentes y negativas del *otro*, interpretado como amenaza, en un marco de creciente incertidumbre, de infodemia, con desinformación y noticias falsas. Esta, pues, es una de las tantas transformaciones sociales y culturales aceleradas que está promoviendo la crisis global de salud.

Interacciones comunicativas en pandemia

Si se reconoce que la comunicación, en su sentido amplio, constituye el cimiento de lo social, y que no es posible entender lo social sin los intercambios intersubjetivos que permiten construcciones simbólicas colectivas y, por tanto, también construcciones sociales, entonces se comprenderá que los impactos entre lo social y lo co-

municacional son interdependientes, es decir, no pueden comprenderse separados el uno del otro, desde una perspectiva sistémica. Es imposible abstraer lo comunicativo de lo social o viceversa, ambos forman parte de la serie de configuraciones que establecen los procesos sociales, que permiten las percepciones y acciones de los sujetos en la vida colectiva.

La aparente naturalidad de las interacciones comunicativas vuelve difusa la trama: cómo estas se van modificando, cómo van alentando procesos de cambio social y cómo estos inciden, simultáneamente, en los encuentros comunicativos. En cualquier básico intercambio social, los interlocutores ponen en juego sus competencias socioculturales y comunicativas para disputar o compartir el significado, el sentido, de esa convergencia o para derivar un sentido práctico de ella.

“La interacción comunicativa es un proceso de organización discursiva entre sujetos que, mediante el lenguaje, actúan en un proceso de constante afectación recíproca” (Rizo 2004, 57). Dicho proceso cabe y se desarrolla en un contexto, en un marco de relación que ha sido prefigurado y, al mismo tiempo, se va configurando en el proceso de intercambios significantes y de sentido entre los interlocutores.

Las distintas interpelaciones puestas en juego en diferentes momentos de contacto entre interlocutores individuales y colectivos permiten construir un sistema de relaciones y poner en movimiento los sistemas de producción de sentido, de configuración de imágenes y representaciones de un *tú* y de un *yo*, y los modos que han de compartir, disputar o ceder esas significaciones con un *alter*. A esto Grimson (2000) lo ha denominado (sistema de) *identificaciones*.

Este marco de referencia de la producción de imágenes, representaciones y, por tanto, de *identificaciones* entre los interlocutores de una interacción comunicativa se ha establecido históricamente y con cierta “naturalización” sobre un conjunto de esquemas de subalternidad.

La relación de subalternidad es resultado del diseño de la alteridad que queda subsumida en un vínculo de inferioridad ontológica, epistémica y política respecto a lo europeo. Es decir, la subalternidad lo es en virtud de una estratificación de la humanidad impuesta por el constructo raza y procede del discurso hegemónico que sostiene jerarquizaciones y con ello segregaciones (Borsani 2013, 69).

Esta relación de carácter estructural ha promovido la “normalización” de estereotipos que subvaloran a los sujetos por su condición socioeconómica, pertenencia cultural, étnica, género, edad, adhesión religiosa, opción sexual, entre otras. En medio del contexto de crisis por la pandemia, estas estigmatizaciones se han acentuado y

ampliado, bajo el miedo a la propagación del contagio. Los prejuicios y los estereotipos se han irradiado y fortalecido tanto o más que el mismo virus que hoy tiene a la humanidad sumida en la incertidumbre sobre su crecimiento, permanencia y futuros efectos.

El marco de la relación: la sospecha, el miedo y la incertidumbre

Por tanto, la alteridad pandémica o más bien las interacciones comunicativas en el contexto pandémico se sujetaron/sujetan a las reducciones de un *alter ego* entre *tú/otros sospechosos/infectados* y *yo/nosotros inocuos*, contenidas en el atávico “miedo al patógeno” del que habla la psicoimmunología conductual y desde donde también se explica la xenofobia (Maric 2020), aunque por detrás –o por encima– de estas simplificaciones biologistas existan viejas exclusiones sociales acentuadas en el presente o doblemente naturalizadas bajo la dialéctica de lo sanitario (sano/enfermo). Esta división ha sido actualizada entre vacunados/no vacunados (antivacunas), que durante la etapa de inmunización también sirvió para estigmatizar entre unos y otros grupos.

Si se comprende, además, que el proceso/interacción comunicativa es multidimensional y complejo, porque se estructura desde varios niveles –biológico, psicológico, social, cultural, histórico, etc.– y entre ellos hay una dinámica de interinfluencia que posibilita el des/encuentro entre unos y otros, se entenderá también que más allá de lo enunciado, es decir, de lo lingüísticamente intercambiado, se encuentra un gran repertorio de lo no lingüístico, dimensiones que se sabe no son separables entre sí y en las que, más bien, confluye el significado y sentido de la relación. Las estructuras significantes y de significado de lo no verbal –gestos, miradas, distancias, olores, tonos, acentos, movimientos, toques, etc., articulados entre sí, cuentan al momento de la configuración del sentido de la interacción comunicativa.

Bajo las condiciones de pandemia, las medidas sanitarias del distanciamiento físico, o sea, un alejamiento de uno a dos metros entre los eventuales interlocutores o cohabitantes de un espacio; el cubrimiento de la nariz, boca con barbijos o tapabocas, además de los ojos con lentes protectores o bien máscaras de bioseguridad que protegen el rostro, parecen hacer más difíciles los marcos de entendimiento en procesos de comunicación interpersonal presencial, en los que los gestos de la cara podían hablar más que las palabras, fijar sentidos más allá de lo lingüístico. Hoy esos dispositivos se desdibujan y prevalecen otros dentro del juego de intercambios como los tonos, las formas y ademanes corporales con los que se acepta/rechaza, se negocia o excluye al *otro*; con estos y otros dispositivos se está construyendo esta

alteridad pandémica, profundizando, no pocas veces, la subvaloración y la negación de la etiquetada *otredad* patógena.

Todo parece cubrirse con una estela de miedo, sospecha e incertidumbre en el acercamiento con los demás y este marco afecta, no cabe duda, a la misma condición social y de salud.

La situación de pánico que se está creando está llevando a que unos ciudadanos sospechen de otros, a que se acuse a los demás de irresponsables, a un deterioro alarmante del tejido social y las relaciones personales. No olvidemos que el sistema inmunológico, que es el que nos protege de patógenos como el virus, pierde efectividad cuando hay miedo (Ibáñez y Jiménez 2020, párr. 2).

Infodemia, desinformación y discursos de odio en la representación del *otro*

Ante una situación casi desconocida, el discurso ha estado marcado por las contradicciones, la información dispersa, sesgada y no comprobada. A lo anterior se suman no pocas noticias falsas y tergiversaciones de políticos y autoridades que han relegado los relatos científicos y médicos.

En un momento de crucial y delicada importancia, en el que se juega la vida o la muerte de millones de seres, las palabras, los relatos, la información y, en suma, la comunicación adquiere visibilidad y preponderancia únicas, más aún si provienen de autoridades o líderes. Sin embargo, mandatarios como Donald Trump (Estados Unidos), Jair Bolsonaro (Brasil), Boris Johnson (Reino Unido) y Andrés Manuel López Obrador (México) no solo no respondieron de inmediato y con la gravedad que merecía a la crisis sanitaria en sus países, sino que entorpecieron su afrontamiento con irresponsables declaraciones acerca del virus, su tratamiento, la estrategia de contención, los riesgos, entre otros aspectos. Trump relativizó en un inicio el impacto de la COVID-19 bautizándola como “virus chino”; además recetó hidroxiclороquina y hasta inyecciones de desinfectantes para eliminar el virus del cuerpo; Johnson asumió que la estrategia del contagio masivo y la inmunidad colectiva podría ser la vía menos negativa; Bolsonaro la calificó como “*gripezinha*” (24 de marzo de 2020), es decir, una gripe menor; mientras que López Obrador recurrió a la fe y a los amuletos para combatir el contagio.

Tanto Johnson como Bolsonaro se contagiaron con el virus. Sin embargo, ni la enfermedad detuvo al presidente brasileño quien después de cumplir con el tratamiento y el aislamiento al que se negó desde un principio, volvió a aparecer en público sin el uso de mascarilla. Una posición negacionista de la situación y de pri-

vilegio a la economía antes que a la salud lo que demuestra un *liderazgo negligente* (Alsina 2020) que puso y pone en riesgo la vida de sus ciudadanos.

La propia OMS y su director general, Tedros Adhanom Ghebreyesus, no se han salvado del escrutinio público, provocando desconfianza por confusas declaraciones a lo largo de la gestión de la pandemia, resultado, en parte, de lo inédito del virus y el progresivo conocimiento obtenido sobre el tema. De estos episodios se pueden anotar los siguientes:

- 1) que el contagio no se transmitía de persona a persona (12 de enero de 2020), cuestión desmentida más tarde;
- 2) que no era necesario el cierre de fronteras entre los países y que el brote podía ser controlado por China, lugar de origen;
- 3) que el uso de las mascarillas debía estar restringido solo a las personas infectadas y el personal médico, para evitar la escasez del producto para quienes se enfrentaban en primera línea, declaración sostenida en abril de 2020; poco más tarde, el propio director general admitió el uso obligatorio de estos insumos para toda la población;
- 4) que las personas asintomáticas no provocaban contagios; cuando se había declarado previamente que sí y posteriormente se ratificó el peligro de contagio de quienes no presentaban síntomas;
- 5) que la hidroxicloroquina, fármaco utilizado para la malaria, se retiraba por tener efectos adversos en el tratamiento de la COVID-19 (mayo de 2020), cuestión que fue revertida en junio de 2020, reponiendo los ensayos clínicos con el medicamento;
- 6) que no se podía comprobar la permanencia del virus en la superficie de objetos diversos, cuando otros estudios afirmaban la posibilidad de infección por esta vía, mientras que la misma OMS sigue advirtiendo la desinfección de objetos y superficies;
- 7) que el coronavirus no tiene solución y que quizás nunca la tenga, lo cual aumentó la incertidumbre en un momento en que se anunciaban vacunas contra la enfermedad (agosto 2020).

No en vano, se ha solicitado al organismo un informe de evaluación independiente y del más alto nivel para establecer responsabilidades en la gestión del brote epidémico (mayo de 2020).

Debido a estos y otros múltiples factores, entre ellos la desesperación y la indefensión ante la amenaza del virus, el precario o limitado acceso médico de varias poblaciones, el miedo a la muerte, se han acentuado las noticias falsas, los rumores y

la desinformación que han terminado afectando la vida de muchas personas. La circulación de estas peligrosas invenciones y deformaciones ha privilegiado a las redes virtuales como sus seguros predicadores, a través de las que millones de internautas acceden a información sobre la pandemia.

La tormenta de desorientación desatada en paralelo por la infodemia, vale decir la sobreabundancia de información –rigurosa y científica o falsa y engañosa– que termina por agobiar más que guiar, ha tenido que ser gestionada junto con la situación sanitaria. Al iniciarse la inmunización en casi todos los países del mundo, el contexto de la desinformación propagada ha generado la *duda vacunal* (Isanguine y Castellanos 2021) con evidentes costos sociales y económicos hasta el momento.

Según una investigación internacional realizada por un grupo de expertos, con el monitoreo en redes virtuales y páginas de información en internet, entre otros, en el lapso del 31 de diciembre de 2019 al 5 de abril de 2020 (Islam et al. 2020), se detectaron 2276 publicaciones, entre consejos dañinos, falsas informaciones, estigmatizaciones, además de teorías conspiracionistas y otras ideas nocivas sobre la COVID-19, en 25 idiomas de 87 países. Las publicaciones aludieron a la enfermedad, transmisión y mortalidad en un 24 %; medidas de control, en 21 %; tratamiento y curación con un 19 %; causa de la enfermedad, incluido el origen en un 15 %; violencia con un 1 %; y otros temas diversos con un 20 %.

De los 2276 informes para los que se disponía de valoraciones de texto, 1856 afirmaciones eran falsas (82 %). La desinformación alimentada por rumores, estigma y teorías de la conspiración puede tener implicaciones potencialmente graves para el individuo y la comunidad si se prioriza sobre las pautas basadas en la evidencia (Islam et al. 2020, 1621).¹

Islam et al. (2020) resaltan este informe en el que se demuestra la dañina presencia de la desinformación y de noticias falsas en medio de la profunda crisis global de salud. Pero en el estudio van más allá, se señala también los efectos perversos de estos engaños. Se contabiliza al menos 800 muertes y 5867 hospitalizaciones, con daños irreversibles en la salud en varios de los casos, según los reportes analizados en los 87 países que el estudio observó entre el 31 de diciembre de 2019 al 5 de abril de 2020. Las afectaciones también se cuentan en el orden social, relacionadas concretamente con estigmas y discriminación sobre individuos y grupos, en particular hacia la búsqueda de culpables y a violencias verbales y físicas hacia personas de origen asiático, personas infectadas con la COVID-19 o hacia el personal de salud. El miedo al contagio ha provocado, incluso, impedir la internación de pacientes graves en hospitales (Islam et al. 2020).

1 Traducción propia del original en inglés.

Asimismo, para la etapa de inoculación de las vacunas que inició en 2021, se ha instituido otro frente más con los movimientos antivacunas y las innumerables noticias falsas sobre aquellas. Existen miles de ejemplos sobre estas estrategias de desinformación. En abril de 2020, el programa “ADN TV”, del canal C5N en Argentina, utilizó un fragmento del programa “TGR Leonardo” del canal de televisión italiana RAI del 18 de noviembre de 2015, en el que se referían a un coronavirus creado en un laboratorio de China a partir de murciélagos y ratones. Sin embargo, este material fue utilizado para referirse al coronavirus que asoló desde 2019, cuando se conocía y había publicado en la revista científica *Nature* que esa investigación y ese coronavirus no tenían nada que ver con la enfermedad de COVID-19 (Chequeado 2020). O bien la relación que se trató de establecer entre la tecnología 5G y la mayor incidencia de COVID-19 que incluso llevó, en algunos países, a destruir las antenas (OMS 2020).

Las coberturas noticiosas estuvieron cargadas ininterrumpidamente de la actualización de cifras de contagios y muertes, de un escalofriante *ranking* de la tragedia; luego de números de vacunados en distintas regiones, de representaciones sobre irresponsables ciudadanos que vulneran la sana distancia o el uso de implementos de bioseguridad y recientemente de los movimientos *no-vax*. Los encuadres noticiosos, como operaciones de formalización de la noticia en las que se selecciona y privilegia cierta perspectiva, se resaltan ciertos atributos del hecho, se enfatizan sentidos y significados para dar una connotación dirigida de lo presentado, para el caso de la pandemia giraron en torno a la “atribución de responsabilidad”, un tipo de encuadre que destaca la causa del hecho en la acción de actores determinados.

Estos discursos promovieron no solo el aumento de la ansiedad, la desesperanza, la incertidumbre y el miedo, en cuanto efectos perceptuales inmediatos de lo real, sino también el señalamiento de potenciales responsables del aumento de casos, especialmente en países como los latinoamericanos y caribeños. El miedo al contagio y a la situación desatada por la pandemia generó la búsqueda de culpables que, sumado a esquemas discriminadores sedimentados en distintos contextos sociales, derivó en violencia, xenofobia, racismo e incomunicación extendidos a lo largo del desarrollo de la crisis.

Según Maric (2020, 70), “la presencia del patógeno influye en el comportamiento social”, al explicar las conductas xenófobas que se elevaron en el contexto de la pandemia durante el 2020 y que pueden ser comprendidas desde las comprobaciones de Natsumi Sawada, quien sostiene que cuando se siente la vulnerabilidad a la infección, se generan impresiones negativas de otras personas, con un juzgamiento más duro y una relación inconsciente de que están relacionadas con la enfermedad. Con respaldo en otras investigaciones (Faulkner et al. 2004), se ase-

gura también que “ante la amenaza de infección, los sujetos incentivan prejuicios contra los inmigrantes (el *otro*), al tiempo que generan menor cantidad de conductas extrovertidas y amables” (Faulkner et al. 2004, 70), lo que constituiría un factor no siempre atendido por las explicaciones sociológicas y que están vinculadas a la psicoinmunología conductual.

Sin embargo, también hay bastante evidencia de que quienes han estado en la llamada primera línea, asistidos por su deber o compromiso (personal médico, de enfermería, de asistencia y limpieza en hospitales, en atención de productos básicos para la alimentación, en funerarias y cementerios, por citar algunos), además de cientos de miles de ciudadanos en todo el mundo convocados por su solidaridad, que han asistido permanentemente a personas enfermas de COVID-19, han logrado traspasar este miedo, como mecanismo natural de autodefensa, y erigirse con una valentía construida culturalmente a favor del amor, el cuidado y la protección al prójimo.

De todos modos, se coincida o no, se tome en cuenta o no este factor de base conductista de una reacción biológica que activa prejuicios y agresividad, como mecanismo de defensa, entre muchos otros elementos que permitirían explicar la discriminación, la xenofobia, el racismo y, en definitiva, el desprecio y el rechazo al *otro*, lo cierto es que hay bastante evidencia documentada de que, en el inicio y proceso de esta pandemia, las personas asiáticas o con ascendencia asiática fueron el principal centro de los ataques xenófobos y racistas de todo tipo. Habida cuenta del punto de origen en China, estas personas enfrentaron diversas formas de discriminación y estigmas por la difusión de la información oficial del mismo país que aseguraba que los primeros contagios se habrían iniciado en el mercado mayorista de mariscos del sur de China, en la ciudad de Wuhan, provincia de Hubei. Las pautas culturales de su alimentación y los prejuicios sobre ellas reavivaron los rechazos y odios antiasiáticos, especialmente a través de las plataformas digitales (Macquire 2020).

Asimismo, las declaraciones emitidas por António Guterres, secretario general de la Organización de las Naciones Unidas (8 de mayo de 2020), van en ese mismo sentido. Se evidencia que “la pandemia sigue desatando una oleada de odio y xenofobia, buscando chivos expiatorios y fomentando el miedo [y que los Gobiernos] deben actuar ahora para fortalecer la inmunidad de nuestras sociedades contra el virus del odio” (Human Rights Watch 2020a).

Sin embargo, no solo persiste esta retórica racista convertida en agresiones físicas, sino también prácticas xenófobas que han alcanzado a inmigrantes en Europa, refugiados en Oriente Medio; acciones de hostigamiento y discriminación contra personas chinas en Corea del Sur, Japón e Indonesia, contra musulmanes en la India, Sri Lanka y Myanmar; contra africanos en China; contra asiáticos y

asiático-americanos en EE. UU. En Reino Unido se han documentado agresiones contra personas de origen asiático también; lo mismo que en Rusia, donde hubo literalmente una persecución discriminatoria desde el mismo Estado. En Australia, la casa de una familia chino-australiana fue víctima de reiterados ataques vandálicos racistas. En la India se produjeron situaciones similares con base en discursos de odio contra musulmanes, ataques físicos y boicot social y económico alentados desde las redes virtuales, estableciendo relaciones peligrosas entre los grupos de tendencias religiosas o étnicas con la propagación y los contagios por COVID-19. En Sri Lanka, los propios funcionarios del Gobierno propalaron comentarios públicos estigmatizantes sobre comunidades musulmanes y la oposición de estos grupos a la norma obligatoria de incineración de cuerpos por muerte a causa de COVID-19, la cual va en contra de sus creencias religiosas (Human Rights Watch 2020a).

Mientras que en América Latina y el Caribe la situación no ha sido nada diferente. En Venezuela se han perseguido a grupos disidentes y de protesta contra el Gobierno de Maduro, bajo el pretexto de combatir la propagación del contagio. En Panamá, se han realizado detenciones a personas transgénero por infringir supuestamente la medida que autoriza a circular ya sea a hombres o mujeres (Human Rights Watch 2020b). Los migrantes venezolanos, una diáspora de unos cinco millones derivada de la crisis política del país, han sido sujetos de discriminación y xenofobia en distintos lugares de América Latina (Human Rights Watch 2020c). Las poblaciones indígenas han quedado relegadas de las atenciones y coberturas médicas, mientras que los sectores de la economía informal fueron blanco de amenazas, estigmatizaciones y represión, un número que alcanza en América Latina y el Caribe a unos 140 millones de personas (OIT 2020).

Igualmente, en varias partes del mundo, personas que dieron positivo a la COVID-19 fueron víctimas de discriminación y hasta de obstaculización para su atención; la misma suerte corrió el personal médico y de enfermería o de apoyo en centros hospitalarios. El estigma del contagio empezó a ser el signo de exclusiones y discriminaciones o bien el pretexto para ahondar las preexistentes.

Todo lo referido tiene también un contexto que está siendo sustentado por la información masiva, sus encuadres noticiosos y opinativos. La promoción del miedo, con enfoques alarmistas, ha sido la tendencia para la prevención del contagio, antes que visiones comprensivas, educativas y sensibilizadoras. Esta tendencia informativa ha contribuido, entre muchos factores, a cultivar percepciones, actitudes, sentimientos y conductas sociales favorables a la discriminación y al racismo, al rechazo y la exclusión del *otro*.

Cabe también referirse a que movimientos conservadores, de extrema derecha, han sido los que han defendido, y hasta financiado, la desinformación, el negocio-

nismo, el conspiracionismo y la no vacunación (*BBC News Mundo* 2021; Cota y Cariboni 2020), grupos y asociaciones que sistemáticamente trabajan en contra del derecho al aborto y los derechos de las comunidades LGBTIQ, y en defensa de la “familia tradicional”.

Cambio civilizatorio: del encuentro personal al contacto digital

Entre cuarentenas, aislamientos, distanciamiento físico, uso de mascarillas y otros elementos de bioseguridad, el contacto interhumano natural ha quedado prácticamente relegado. Y no es un detalle menor a la hora de establecer que la falta del contacto físico, de restringir las sensaciones neurofisiológicas que produce el tacto, el tocar/se, conduce a un debilitamiento del mismo sistema inmunológico e incide en el ritmo cardíaco, la presión sanguínea y los niveles de hormonas del estrés y el amor, es decir, la privación del tacto causa serios problemas, traumas severos en la misma biopsicología humana. Así lo revelan varios científicos (Infobae 2020) que, con distintas pruebas, suscriben que el “hambre de piel” es un efecto de esta pandemia con daños críticos para la propia salud de la gente. Sin caricias, sin contacto piel a piel de abrazos, apretones de mano, de cercanía, se genera ansiedad, soledad, miedo y mayor incertidumbre. El tacto constituye, pues, el más básico/primitivo acto de comunicación.

Ante la existencia del patógeno que ha alterado las relaciones y la vida de todo el planeta, la respuesta a la prescripción del alejamiento físico para evitar la propagación de contagios ha sido la interacción y contactos mediados por plataformas digitales. Sin embargo, como lo asegura el profesor Alberto Gallace, de la Universidad de Milán-Bicocca (Infobae, 2020), “aunque sea muy avanzada [la tecnología] en términos de procesado de imagen y sonido, carece del sentido del tacto. Básicamente no existen actualmente sistemas que nos permitan interactuar empleando el tacto” (Infobae 2020, párr. 18).

No obstante, gran parte de las actividades sociales en este contexto pandémico se tradujo en interacciones digitales: teletrabajo, educación virtual, *e-learning*, compras en línea; relaciones familiares, afectivas, amistosas, de negocios, entre otras muchas, pasan hoy por las pantallas de millones de dispositivos interconectados. La centralidad de la conectividad ha pasado a ser política y necesidad de primer orden por el *habitus* digital instalado a causa de la pandemia.

Sin pasar por alto la enorme brecha de accesos, alfabetización y apropiaciones digitales, la pandemia marca un antes y un después de las interacciones sociales digitales. La denominada “nueva normalidad” parece señalar este cambio civilizatorio entre evadir los encuentros físicos y marcar los acercamientos en y por el ciberes-

pacio. El acceso y la calidad de la conectividad tiene/tendrá mayor importancia y, por lo tanto, los Estados deben/deberán darle la debida atención, mientras que las empresas, las escuelas y centros universitarios o de capacitación deberán dedicar una parte de sus presupuestos a una infraestructura adecuada y un acceso democrático.

Durante la pandemia provocada por el SARS-CoV-2 y sus correspondientes medidas de reclusión, los accesos y usos de internet no solo que se han incrementado globalmente, sino que también los hábitos de consumo han sufrido aceleradas transformaciones. Con datos de DE-CIX, el operador de intercambio de internet más importante a escala mundial, se conoce que para 2018, cuando por primera vez la mitad de la población del mundo ya estaba conectada a internet y las tasas de tráfico crecían notablemente, se tenía 6,7 terabits por segundo como parámetro del cibertráfico, con picos altos registrados según las rutinas de trabajo o de estancia en casa de los internautas, dependiendo de las regiones y países. Para el año siguiente, en 2019, se aumentó a 8 terabits; y hasta aproximadamente mayo de 2020 se alcanzó a más de 9 terabits por segundo (It User Tech & Business 2020a).

Asimismo, también se señalan estos cambios en el uso intensivo de herramientas digitales, especialmente las vinculadas a videoconferencias, herramientas colaborativas, plataformas de video en *streaming* o los juegos en línea, además de las redes virtuales, con un crecimiento del 50 % del tráfico en las redes de distribución de contenido; mayor frecuencia y tiempo prolongado de conexión en el día, los picos de conexión han cambiado por la permanencia de las personas en sus casas (It User Tech & Business 2020b); a esto se debe añadir las transformaciones de la economía globalizada, de la educación, del mundo laboral en distintas escalas que demandan incesantemente de esta hiperconectividad.

Pero los modos impuestos, forzados y adaptados para las interacciones comunicativas digitalizadas, en cualquiera de los ámbitos descritos, han traído tanto las soluciones y los alivios para no paralizar completamente el sistema socioeconómico, principalmente, como también nuevas tensiones y conflictos para el mismo. Ciberataques, *hackeos*, ciberacoso, filtración de informaciones, espionaje, suplantaciones de identidad, noticias falsas, vigilancia extrema, pornografía infantil, discursos de odio, racismo, discriminación y una amplia gama de delitos junto con otras patologías llevadas al ciberespacio resultan expresión de problemas estructurales de la sociedad.

La pandemia y este giro desde el encuentro cercano al contacto e intercambio digital está aumentando el estrés ante las tecnologías de la información y comunicación (tecnofobia). La situación se agrava, especialmente, en personas y grupos que se han visto cada vez más alejados de la inclusión digital (adultos mayores, segmentos empobrecidos, pueblos indígenas, entre otros).

Conclusiones

En la nueva dinámica que ha asumido el mundo en pandemia, sin olvidar las brechas estructurales en las que se han ido acomodando de modo desigual sus habitantes, se atisban señales de modificaciones profundas en los modos de representar y estar con el *otro*, de relacionarse, de entrar en y hacer comunicación. La comunicación como proceso biopsicosocial tan básico y complejo a la vez, sistémico y multidimensional, que activa los procesos en los que se producen, se intercambian y se apropian, se construyen y de/re construyen sentidos colectivos, construcciones simbólicas necesarias para la convivencia social, está siendo modificada con y a través de este contexto pandémico.

La relación de factores como el alejamiento físico y social, la infodemia acelerada, los estigmas, miedos y acosos estructurales sobre el *otro*, además de contactos digitales impregnados de discursos de odio han generado en el último tiempo auto y heteropercepciones dañinas. Alimentadas por la idea de inocuidad/nocividad se vuelve a profundizar exclusiones y subvaloraciones sobre el *otro* generando mayores barreras para el entendimiento, la comprensión mutua y la acción colectiva.

Esta situación sociohistórica y cultural que utiliza como estrategia de prevención sanitaria evitar el contacto físico, la cercanía de la piel, del cuerpo del *otro*, se ha convertido en una forma de violencia social. El contacto digital, las interacciones comunicativas mediatizadas por las tecnologías de la información y la comunicación no son comparables al epidérmico encuentro del *yo/tú-nosotros*, y las consecuencias perceptuales, cognitivas, afectivas y conductuales de estas alteraciones aún son impredecibles para los constructos sociales.

Los Estados latinoamericanos, en general, han estado más preocupados en contener las recurrentes olas del virus, junto con la contención de los efectos económicos negativos que ha provocado la pandemia que a la contención de los propios efectos adversos en el tejido social que deja esta. Las políticas públicas para gestionar este efecto, son, prácticamente, inexistentes.

En este sentido, parece urgente que la acción estatal dirija su atención a repensar el espacio público y la convivialidad de la diversidad en este. Si bien con la vacunación se ha ido restableciendo la cotidianidad urbana y hasta se han suspendido algunas medidas de bioseguridad, no se ha puesto atención en recomponer las fracturas sociales recientes –menos todavía las estructurales– que ahondan en la discriminación y la exclusión de ciertos grupos. Honey-Rosés et al. (2020) invitan a asumir estos nuevos impactos en las ciudades, preguntando si habrá futuras urbes más higiénicas, menos aglomeradas, controladas, segregadas o vigiladas o, por el contrario, se podrán pensar y planificar ciudades ecológicamente sostenibles,

saludables y justas. Tales son los desafíos durante el progresivo, aunque no seguro, retorno a cierta normalidad.

Al mismo tiempo, los retos en el ámbito de la educación, en ese espacio en el que se construyen valores y sentidos de convivencia, se dirigen a plantearse nuevas formas de inclusión. El uso de las tecnologías de la información y la comunicación ha sido apenas instrumental para salvar en algo los procesos de enseñanza-aprendizaje. Sin embargo, habrá que ir más allá y reconocer que, bien o mal, estas tecnologías han servido para salvar la crisis sanitaria y social en pandemia y encontrar otras formas de estar juntos (Guitton 2020).

Asimismo, un tercer ámbito también de intervención pública, a partir de las lecciones durante esta experiencia, es el combate a la desinformación y las noticias falsas. Múltiples estudios demostraron lo dañino del fenómeno y la incidencia en el propio curso de la pandemia y sus efectos sociales, pero también propusieron formas de abordar y mitigar el pernicioso fenómeno de la manipulación informativa y la falsedad presentada como verdad (Vraga y Bode 2021; Ferrara et al. 2020; Cinelli 2020).

Pese a todo, alienta reconocer que, de las reconfiguraciones de la inter/subjetividad pandémica, sobresale también la solidaridad, el afecto humano, el tejido gregario que construye esperanza, futuro, que no se rinde ante la incertidumbre del mañana y pone en marcha una praxis transformadora de la convivencia venidera. La humanización es resultado de esa existencia colectiva, en comunidad y en comunicación, de ese *estar juntos*, cuerpo a cuerpo, que indudablemente diferencia el habitar del mundo del resto de las especies.

Sin embargo, en esta reciente experiencia, la humanidad parece transitar a un *estar juntos* desde las plataformas digitales, por las necesidades sanitarias imperantes. No obstante, se abren preguntas sobre el presente y el futuro: ¿cuáles serán los cambios biopsicosociales que permitirán el encuentro con el *otro* o, por el contrario, establecerán mayores brechas para su distanciamiento y descalificación por motivos sanitarios o no? En clave de interacciones comunicativas en medio de la pandemia por COVID-19, ¿los Estados podrán atender con políticas públicas la reconstrucción del tejido social fracturado antes y durante la pandemia para promover acercamientos de grupos y sujetos en el marco de la inclusión, el respeto a la diferencia y la participación equitativa en el espacio público? ¿Se podrá avanzar desde el Estado y la misma sociedad en acciones para no estigmatizar bajo argumentos sanitarios a los sujetos y los grupos vulnerables (migrantes, poblaciones indígenas, sectores populares, comunidades LGBTIQ, entre otros)? ¿Cuáles podrían ser las lecciones mediatas e inmediatas para combatir la desinformación en contextos de emergencia como el de la pandemia por coronavirus?

La emergencia y el colapso sanitarios, las reconfiguraciones de la vida cotidiana desde los ámbitos, laborales, educativos, comerciales, etc., desde 2019 han reavivado viejos retos. A su vez, han despertado nuevos desafíos para reflexionar sobre las condiciones de interacción humana e interacción con la biodiversidad en general.

Bibliografía

- Alsina, Julia. 2020. “Bolsonaro, Trump, AMLO y Johnson, el liderazgo negligente”. En *Comunicación política en tiempos de coronavirus*, coordinado por Antoni Gutiérrez-Rubí y Carles Pont Sorribes, 60-66. Barcelona: Cátedra Ideograma–UPF de Comunicación Política y Democracia. <https://bit.ly/3JDroOb>
- BBC News Mundo. 2021. “Querdenken, el movimiento antivacunas que está siendo vigilado por la inteligencia en Alemania”, 3 de mayo. <https://bbc.in/38Ptca9>
- Borsani, María Eugenia. 2013. “Procesos de subalternización en filosofía política: otras genealogías posibles”. *Theoría. Revista del Colegio de Filosofía* 9 (25): 67-81. <https://doi.org/10.22201/ffyl.16656415p.2013.25.414>
- Cinelli, Mateo, Walter Quattrociocchi, Alessandro Galeazzi, Carlo Michele Valensise, Emanuele Brugnoti, Ana Lucia Schmidt, Paola Zola, Fabiana Zollo y Antonio Scala. 2020. “The COVID-19 social media infodemic”. *Scientific Reports* 10: 1-10. <https://doi.org/10.1038/s41598-020-73510-5>
- Cota, Isabel, y Diana Cariboni. 2020. “Grupos estadounidenses vinculados a conspiraciones de COVID vierten millones de ‘dinero oscuro’ en América Latina”. *Open Democracy*, 29 de octubre. <https://bit.ly/3uH2fhr>
- Chequeado. 2020. “Es falso que el nuevo coronavirus fue creado en un laboratorio chino y que Bill Gates financió su origen”, 14 de abril. <https://bit.ly/3KFjmWn>
- Grimson, Alejandro. 2000. *Interculturalidad y comunicación*. Bogotá: Grupo Editorial Norma.
- Guitton, Matthieu. 2020. “Cyberpsychology research and COVID-19”. *Computers in Human Behavior*, 111: 1-2. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2020.106357>
- Faulkner, Jason, Mark Shcaller, Justin H. Park y Lesley A. Duncan. 2004. “Evolved disease-avoidance mechanisms and contemporary xenophobic attitudes”. *Group Processes & Intergroup Relations*, 7 (4): 333-353. <https://doi.org/10.1177/1368430204046142>
- Ferrara, Emilio, Stefano Cresci y Luca Luceri. 2020. “Misinformation, manipulation, and abuse on social media in the era of COVID-19”. *Journal of Computational Social Science*, 3: 271-277. <https://doi.org/10.1007/s42001-020-00094-5>

- Honey-Rosés, Jordi, Isabelle Anguelovski, Vincent K. Chireh, Carolyn Daher, Cecil Konijnendijk van den Bosch, Jill S. Litt, Vrushti Mawani, Michael K. McCall, Arturo Orellana, Emilia Oscilowicz, Ulises Sánchez, Maged Senbel, Xueqi Tan, Erick Villagomez, Oscar Zapata y Mark J Nieuwenhuijsen. 2020. “The impact of COVID-19 on public space: an early review of the emerging questions – design, perceptions and inequities”. *Cities & Health*, edición especial: 1-18. <https://doi.org/10.1080/23748834.2020.1780074>
- Human Rights Watch. 2020a. “El COVID-19 aumenta la xenofobia y el racismo contra los asiáticos en todo el mundo”, 12 de mayo. <https://bit.ly/3O9PDqH>
- 2020b. “Panamá: nuevos casos de discriminación contra personas trans en el marco de medidas por la Covid-19”, 13 de julio. <https://bit.ly/3vgMRr9>
- 2020c. “Venezuela: Estado policial avanza en el contexto del Covid-19”, 28 de agosto. <https://bit.ly/3O7yIKT>
- Ibáñez, María, y Jesús Jiménez. 2020. “La pandemia del miedo y sus consecuencias catastróficas para la salud”. *Rusia Today*, 3 de agosto. <https://bit.ly/37MFQGu>
- Infobae. 2020. “Hambre de piel: el fenómeno neurológico que explica por qué la falta de contacto físico en la pandemia de coronavirus también daña la salud”, 12 de mayo. <https://bit.ly/37Nt1eJ>
- Islam, Saiful, Tonmoy Sarkar, Sazzad Hossain Khan, Abu-Hena Mostofa Kamal, Murshid Hasan, Alamgir Kabir, Dalia Yeasmin, Mohammad Ariful Islam, Kamal Ibne Amin Chowdhury, Kazi Selim Anwar, Abrar Ahmad Chughtai y Holly Seale. 2020. “COVID-19- Related infodemic and its impact on public health: a global social media analysis”. *The American Journal of Tropical Medicine and Hygiene* 103 (4): 1621-1629. <https://doi.org/10.4269/ajtmh.20-0812>
- Isanguine, Ferdinando y Jorge Castellanos. 2021. “COVID-19. ‘Fake news’ y vacunación: la necesidad de inmunizar a la sociedad de la duda vacunal”. *Cuadernos de Bioética* 32 (104): 63-73. <https://bit.ly/3jCyqYQ>
- It User Tech & Business. 2020a. “La tasa de tráfico de datos supera los 9,1 Terabits: DE-CIX analiza la evolución de Internet”, 4 de mayo. <https://bit.ly/3roVqyG>
- 2020b. “Internet, clave durante la pandemia: así han cambiado los hábitos de conexión y su uso”, 18 de mayo. <https://bit.ly/3Eki54M>
- Johns Hopkins University & Medicine. 2020. “COVID-19 Dashboard by the Center for Systems Science and Engineering (CSSE) at Johns Hopkins University”. <https://bit.ly/3M7ZVpz>
- Llorente, Analía. 2020. “Coronavirus y cuarentena. Elke Van Hoof: el confinamiento es ‘el mayor experimento psicológico de la historia’”. *BBC News Mundo*, 25 de junio. <https://bbc.in/3roIzNk>

- Macguire, Eoghan. 2020. "El odio anti-asiático continúa entendiéndose en línea en medio de la pandemia de COVID-19". *Aljazeera*, 5 de abril. <https://bit.ly/3EdnpGP>
- Maric, María Lily. 2020. "Psicoimmunología conductual como forma para comprender la xenofobia en tiempos de COVID-19". *Imaginación o Barbarie*, 21: 67-74. <https://bit.ly/3JEo1GQ>
- Rizo, Marta. 2004. "La comunicación base para la interacción social. Aportaciones de la comunicología al estudio de la ciudad, la identidad y la inmigración". *Revista Contemporánea*, 3: 53-71. <https://bit.ly/3uDITyo>
- OIT (Organización Internacional del Trabajo). 2020. "Economía informal en América Latina y el Caribe". <https://bit.ly/3uE18ii>
- OMS (Organización Mundial de la Salud). 2020. "Consejos para la población acerca de los rumores sobre el nuevo coronavirus (2019-nCoV)", 23 de noviembre. <https://bit.ly/3rMd4Np>
- Vraga, Emily, y Leticia Bode. 2021. "Addressing COVID-19 Misinformation on social media preemptively and responsively". *Emerging Infectious Diseases* 27 (2): 396-403. <https://doi.org/10.3201/eid2702.203139>
- Wang, Haidong, Katherine R. Paulson, Spencer A. Pease, Stefanie Watson, Haley Comfort, Peng Zheng, Aleksandr Y. Aravkin, Catherine Bisignano, Ryan M. Barber, Tahiya Alam, John E. Fuller, Erin A. May, Darwin Phan Jones, Meghan E. Frisch, Cristiana Abbafati, Christopher Adolph, Adrien Allorant, Joanne O. Amlag, Bree Bang-Jensen, Gregory J. Bertolacci, Sabina S. Bloom, Austin Carter, Emma Castro, Suman Chakrabarti, Jhilik Chattopadhyay, Rebecca M. Cogen, James K. Collins, Kimberly Cooperrider, Xiaochen Dai, William James Dangel, Farah Daoud, Carolyn Dapper, Amanda Deen, Bruce B. Duncan, Megan Erickson, Samuel B. Ewald, Tatiana Fedosseeva, Alize J. Ferrari, Joseph Jon Frostad, Nancy Fullman, John Gallagher, Amiran Gamkrelidze, Gaorui Guo, Jiawei He, Monika Helak, Nathaniel J Henry, Erin N. Hulland, Bethany M. Huntley, Maia Kereselidze, Alice Lazzar-Atwood, Kate E. LeGrand, Akiaja Lindstrom, Emily Linebarger, Paulo A. Lotufo, Rafael Lozano, Beatrice Magistro, Deborah Carvalho Malta, Johan Månsson, Ana M. Mantilla Herrera, Fatima Marinho, Alemnesh H. Mirkuzie, Awoke Temesgen Misganaw, Lorenzo Monasta, Paulami Naik, Shuhei Nomura, Edward G. O'Brien, James Kevin O'Halloran, Latera Tesfaye Olana, Samuel M. Ostroff, Louise Penberthy, Robert C. Reiner Jr, Grace Reinke, Antonio Luiz P. Ribeiro, Damian Francesco Santomauro, Maria Inês Schmidt, David H. Shaw, Brittney S. Sheena, Aleksei Sholokhov, Natia Skhvitaridze, Reed J. D. Sorensen, Emma Elizabeth Spurlock, Ruri Syailendrawati, Roman Topor-Madry, Christopher E. Troeger, Rebecca

Walcott, Ally Walker, Charles Shey Wiysonge, Nahom Alemseged Worku, Bethany Zigler, David M. Pigott, Mohsen Naghavi, Ali H. Mokdad, Stephen S. Lim, Simon I. Hay, Emmanuela Gakidou, Christopher J. L. Murray. 2022. “Estimating excess mortality due to the COVID-19 pandemic: a systematic analysis of COVID-19-related mortality, 2020–21”. *The Lancet*: 1-24. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(21\)02796-3](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(21)02796-3)