

CUALQUIERA TIENE UN PLAN HASTA QUE TE PEGAN EN LA CARA: APRENDER DE LAS CRISIS

Mario Riorda y Silvia Bentolila, Editorial Paidós, Ciudad Autónoma de Buenos Aires, 2020, 320 págs.

Por Patricio Andrés Thompson Agotegaray

Las crisis se han convertido en un elemento constante en la vida de las personas y cada vez son más frecuentes. Sean sanitarias, políticas, económicas, sociales, ambientales o internacionales, hace mucho tiempo que el mundo no conoce la tranquilidad.

No es casualidad entonces que, a aproximadamente un año de haber comenzado la pandemia del Covid-19, Mario Riorda y Silvia Bentolila lanzan “Cualquiera tiene un plan hasta que te pegan en la cara: aprender de las crisis” con el objetivo de echar luz sobre estos fenómenos que ya son parte de nuestra vida cotidiana.

El libro cuenta con nueve capítulos, en los cuales los autores presentan múltiples miradas que, en su transversalidad, son fiel representación del enfoque multidisciplinario que se requiere al abordar la gestión de crisis. A su vez, cada capítulo se configura como un bloque autónomo lo que permite su lectura en la sucesión que uno elija, pero los mismos autores recomiendan leerlos en el orden en el que aparecen.

En el primer capítulo se establece el marco conceptual que nos acompañará durante el resto del libro al abordar la definición de crisis, la descripción de la vivencia de cómo se siente una crisis en todos sus aspectos: personal, social, económico, político, etc.; las creencias más comunes sobre el manejo de crisis y las situaciones de mayor y menor imprevisibilidad; planteos acerca de la incertidumbre sin visiones románticas; y las

capacidades y habilidades para la eficaz gestión de las crisis y su entrenamiento.

Acto seguido, el segundo capítulo indaga sobre la relación entre las crisis y la condición humana, desde su irrupción y expresión, así como los comunes denominadores y las diferencias. Intenta responder a la pregunta “¿cómo respondemos antes las crisis?” y lo hace desde las dimensiones emocional, fisiológica, psicológica, comunitaria y social; e identificar qué tan fácil (o difícil) es aprender para ayudar durante una crisis.

El tercer capítulo se centra en cuestiones puramente operativas del manejo de crisis: el stress al que se ven sujetos liderazgos y equipos en dichas situaciones, desde el egoísmo de los liderazgos hasta las tensiones que la crisis genera dentro del grupo. ¿Qué pasa cuando no se tiene un equipo preparado? ¿Cuál es la diferencia entre conflicto y crisis? ¿Cómo proyectar certidumbre? ¿De qué manera se clausura una crisis?

La mala praxis en la gestión de crisis es el elemento central del cuarto capítulo. Aquí podemos nombrar: el mal uso, y a veces desuso, de la información por parte de las autoridades; las acciones evitables y las respuestas que agravan la situación, con ejemplos diversos de todo el mundo y especialmente de América Latina; los excesos retóricos más comunes que se utilizan desde el poder para evitar su responsabilidad frente a la crisis; para terminar reglas y recomendaciones que los autores nos dejan para evitar la mala praxis.

El quinto capítulo comprende los desastres y cómo la interacción entre las amenazas y una población vulnerable llevan a ese resultado; el “riesgo” y cómo es (o no) gestionado para ser evitado y su condicionamiento por acciones humanas; y una vez ocurrido el desastre, qué posibilidad hay de intervenir con el objetivo de reducir los daños, principalmente la pérdida de vidas y de daños evitables.

El sexto capítulo explora la presencia continua de lo digital y la dificultad cada vez mayor de gestionar las crisis en las redes sociales. Comenzando por una diferenciación entre polémica y crisis, continuando con la expansión y visibilidad de la situación crítica debido al exceso del orden represivo, y finalizando con la falta de adaptación y respuesta de los equipos digitales en la actualidad.

Los capítulos séptimo y octavo se enfocan en cómo los individuos se ven afectado por las crisis a nivel personal: cómo en diferentes dimensiones

(individual, familiar, social, físico, emocional, espiritual, etc.) expresan su sufrimiento las vidas sujetas y expuestas a situaciones de violencia. A su vez, la existencia de incidentes críticos o desastres de carácter personal junto a la posibilidad de modular su impacto y convertirlo en un aprendizaje o dejarlo librado a su devenir, así como el poder de la palabra como constructora de realidades y su impacto con respecto a la situación de crisis.

Finalmente, el noveno y último capítulo hecha luz sobre un concepto que se ha extendido en nuestro vocabulario en los últimos tiempos: la resiliencia; y encara el desafío de contestar muchos de los interrogantes más comunes sobre ella: ¿hay posibilidad de resiliencia frente a las crisis? ¿Cómo ayudan el apoyo y contexto adecuados en lo personal e institucional? ¿Con la aceleración de la crisis en aumento es posible mirar atrás? ¿Es la resiliencia un nuevo orden de vida, de reconstrucción y de salud mental?

Más allá de la extensísima bibliografía utilizada y condensada a la hora de escribir este libro, “Cualquiera tiene un plan hasta que te pegan en la cara: aprender de las crisis” es, en esencia, una obra que llama a la reflexión y a cuestionar todo lo que hemos entendido por manejo de crisis hasta el día de hoy. Como explica Mario Riorda en el prólogo: “No pretendo un libro académico duro, sino uno que expanda el debate. Que permita, con el máximo nivel de seriedad, subirle el volumen a estos temas”; y en mi humilde opinión, lo logra con éxito convirtiéndose en un libro de referencia para toda persona que quiera zambullirse en el vertiginoso mundo del manejo de crisis.

Sobre los autores:

Mario Riorda es politólogo, director de la Maestría en Comunicación Política de la Universidad Austral, presidente de ALICE (Asociación Latinoamericana de Investigadores en Campañas Electorales), activista de la comunicación política, consultor en Estrategia y Comunicación para gobiernos y partidos en América Latina. Participó en 140 procesos electorales. Especializado en gestión de crisis. Fue Decano de la Facultad de Ciencia Política y RRII de la Universidad Católica de Córdoba. Profesor de posgrado en numerosas universidades de América Latina, España y EEUU. Consultor del BID. Ha escrito decenas de libros y capítulos sobre comunicación política y es analista regular en los principales medios de

comunicación de la región. Conductor y coproductor de la serie documental “En el Nombre del Pueblo”.

Silvia Bentolila es médica especialista en Psiquiatría y Psicología Médica. Integrante del equipo Regional de Respuesta frente a Emergencias Sanitarias-OMS/OPS. Magister en Gestión de Servicios de Salud Mental. Fue fundadora y coordinadora general de la Red de Salud Mental en Incidente Crítico en la Dirección de Manejo de Emergencias Sanitarias y Catástrofes del Ministerio de Salud de la Provincia de Buenos Aires. Directora de la Diplomatura “Prácticas de salud mental y apoyo psicosocial en emergencias y desastres” en Universidad ISALUD. Directora de la Carrera de Especialista en Emergencias y Desastres-Colegio de Psicólogos de la Provincia de Buenos Aires-DXIII. Docente en Cátedras y Programas de Salud Mental y sobre respuestas en emergencias y desastres en universidades. Consultora de Organismos de Ayuda Humanitaria. Fundadora y Coordinadora de Programas de Asistencia en Salud Mental para equipos de Salud.