

Artículo de investigación

Cómo citar:

Zarta Rojas, F. (2025). La gestión de la crisis en las redes sociales: su dimensión mortal. *MEDIACIONES*, 21(35), 72-89. <https://doi.org/10.26620/uniminuto.mediaciones.21.35.2025.72-89>

Editorial:

Corporación Universitaria Minuto de Dios, UNIMINUTO

ISSN: 1692-5688 | eISSN: 2590-8057

DOI:

<https://doi.org/10.26620/uniminuto.mediaciones.21.35.2025.72-89>

Recibido: agosto 26 de 2025

Aceptado: septiembre 30 de 2025

Publicado: noviembre 26 de 2025

Fabian Andrey Zarta Rojas

Corporación Universitaria Minuto de Dios - UNIMINUTO
fabian.zarta@uniminuto.edu

 [0000-0001-5536-3712](https://orcid.org/0000-0001-5536-3712)
Colombia

La gestión de la crisis en las redes sociales: su dimensión mortal

Crisis management on social media: its deadly dimension

A gestão da crise nas redes sociais: a sua dimensão mortal

RESUMEN

El presente artículo reflexiona sobre la gestión de la crisis en redes sociales, en particular en aquellas de carácter generalista. Su propósito es identificar una serie de elementos que pueden constituir puntos de anclaje para nuevas elaboraciones teóricas en torno a la noción de crisis. Asimismo, plantea una posible respuesta a la pregunta: ¿qué ocurre cuando la gestión de la crisis fracasa? Para abordar estas cuestiones se proponen tres ejes de análisis: 1) las crisis en redes generalistas y la renovación del sujeto; 2) la dimensión mortal en la gestión de la crisis; y 3) estrategias para gestionar una crisis en redes generalistas. El trabajo concluye que es necesario continuar reflexionando sobre la gestión de la crisis, dado que constituye un fenómeno vigente y estrechamente ligado a la dinámica política contemporánea. La crisis no debe entenderse como un hecho estático, pues adopta nuevas formas según el tiempo y el espacio en que emerge. En consecuencia, su gestión también requiere transformaciones constantes, ya que las herramientas disponibles pueden volverse obsoletas o ineficaces frente a escenarios cambiantes. De ahí la importancia de seguir teorizando e investigando sobre este tema.

Palabras Clave: *Gestión de crisis, redes sociales, reflexión, subjetividad, política.*



ABSTRACT

This article reflects on crisis management in social networks, particularly those of a generalist nature. Its purpose is to identify a series of elements that may serve as anchor points for new theoretical developments around the notion of crisis. It also seeks to address the question: What happens when crisis management fails?

To approach these issues, three axes of analysis are proposed: 1) crises in generalist networks and the renewal of the subject; 2) the mortal dimension in crisis management; and 3) strategies for managing a crisis in generalist networks.

The paper concludes that it is necessary to continue reflecting on crisis management, since it represents an ongoing phenomenon closely linked to contemporary political dynamics. Crisis should not be understood as a static event, as it adopts new forms depending on the time and space in which it emerges. Consequently, its management also requires constant transformation, as available tools may become obsolete or ineffective in the face of changing scenarios. Hence, the importance of continuing to theorize and research this topic.

Keywords: *crisis management, social networks, reflection, subjectivity, politics.*

ABSTRACTO

O presente artigo reflete sobre a gestão da crise nas redes sociais, em especial naquelas de caráter generalista. Seu propósito é identificar uma série de elementos que podem constituir pontos de ancoragem para novas formulações teóricas em torno da noção de crise. Além disso, busca responder à pergunta: o que ocorre quando a gestão da crise fracassa?

Conflicto de intereses:

Los autores han declarado que no existen intereses en competencia.



Para abordar essas questões, propõem-se três eixos de análise: 1) as crises em redes generalistas e a renovação do sujeito; 2) a dimensão mortal na gestão da crise; e 3) estratégias para gerir uma crise em redes generalistas.

O trabalho conclui que é necessário continuar refletindo sobre a gestão da crise, pois trata-se de um fenômeno atual e intimamente ligado à dinâmica política contemporânea. A crise não deve ser compreendida como um fato estático, uma vez que assume novas formas conforme o tempo e o espaço em que emerge. Conseqüentemente, sua gestão também requer transformações constantes, já que as ferramentas disponíveis podem tornar-se obsoletas ou ineficazes diante de cenários em mudança. Daí a importância de continuar teorizando e investigando sobre esse tema.

Palavras-Chave: *Gestão de crise, redes sociais, reflexão, subjetividade, política.*

INTRODUCCIÓN

“La tarea de la ciencia social consiste en comprender la acción social para explicar causalmente su desarrollo y sus efectos.”
(Max Weber)

Las crisis hacen parte fundamental de la existencia humana, por lo tanto, todos las experimentamos a lo largo de nuestro ciclo vital. Como concepto, se asocia con las situaciones de peligro o riesgo; sin embargo, no se reduce ello. Ya se encuentra el uso de esta palabra en el médico griego Hipócrates, asociada al curso de la enfermedad (positiva o negativamente). El diccionario de Corominas (1961) lo usa para señalar “un momento decisivo en un asunto de importancia”.

La etimología de la palabra se remonta al sánscrito *skibh*, que se traduce como separar, distinguir o cortar; para los griegos el término será *krisis*, con el sentido de decidir. Shaikh (1978) dirá que la crisis implica un cambio de rumbo, un nuevo desarrollo en el marco de un acontecimiento. Para Wainrib y Bloch (2001) la crisis tiene dos condiciones, una interna y otra externa; la primera tiene que ver con las condiciones psicológicas y fisiológicas del sujeto, es decir la forma cómo reacciona frente a la crisis; la segunda está asociada a las redes de apoyo, los valores y factores socioculturales. En un mundo tan interconectado y etéreo como en el que estamos hoy, el diagnóstico global se condensa en una variedad de problema geopolíticos y socioculturales de donde brotan crisis de todo tipo. De allí la importancia de conceptualizar este término, lo que podría ayudar a comprender cómo gestionar las crisis en los diversos contextos en los que se moviliza el sujeto.

Uno de esos contextos es el virtual o digital, donde se ubican las redes sociales. Para Celaya (2008), las redes sociales son “lugares en internet donde se publican y comparten múltiples tipos de información que van desde lo personal hasta lo profesional con conocidos y desconocidos”. Este mismo autor ofrece una clasificación de las redes: profesionales (LinkedIn y beBee), generalistas (Facebook, X e Instagram) y especializadas (Pleiteando y Esanum).

En este artículo enfocamos la atención sobre las redes generalistas, que permiten de modo aleatorio que personas de todo el mundo compartan información sobre su vida, sus mundos, sus contextos y la documenten mediante fotos, audios y videos o textos, creando narrativas digitales sobre su existencia.

¿Cuál es la importancia de reflexionar sobre este tema? Las sociedades en las que vivimos se enfrentan a cambios abruptos a cada momento y por lo tanto la crisis es invariable; estos cambios pueden ser psíquicos, físicos, sociales, económicos o políticos; pero hay una constante: son llevados a las redes sociales, pero ¿con que fin? Una posible respuesta es que como humanos necesitamos tramitar esas experiencias por las que atravesamos; y utilizamos el internet, específicamente las redes generalistas², para dar a conocer nuestras crisis como forma de apaciguarlas; como si el ser humano necesitara hacer pública su vivencia para maniobrarla, para apaciguar la coyuntura.

En síntesis, la publicación de las prácticas cotidianas (de todo tipo) parece ser una forma en la cual se gestiona la crisis ¿Cómo se desarrolla esta gestión? Si seguimos la teoría de Wainrib y Bloch (2001), la condición individual se llevaría a cabo cuando se publica un estado crítico por el que el sujeto atraviesa (por ejemplo, una fotografía en una sala de recuperación de un hospital); es posible que le lleguen mensajes de aliento y comentarios que impacten negativa o positivamente; allí el estado de crisis³ evoluciona en un sentido desconocido, pues dependerá de otras condiciones adicionales de esa publicación (entre ellas el mensaje y el tipo de sujetos que vean el post).

Sobre la condición externa, se puede afirmar que, por ejemplo, si se publica una fotografía de una familia que se encuentra en estado de amenaza⁴, por parte de Grupos Armados o BACRIM, es posible que el algoritmo y la reproducción (número de veces compartida y comentada) de la publicación la lleve rápidamente a las autoridades que pueden intervenir

² Principalmente Facebook, Instagram, Tik Tok y X.

³ Según Bauman (2002), la crisis transmite, por una parte, una sensación de incertidumbre y de ignorancia en cuanto a la dirección que están a punto de tomar los acontecimientos, y, por otra parte, una necesidad de intervenir, es decir, de seleccionar las medidas oportunas, decidir cómo aplicarlas lo antes posible e implementarlas efectivamente.

⁴ La amenaza es un sinónimo de peligro latente que representa la probable manifestación dentro de un período de tiempo de un fenómeno de origen natural, tecnológico o provocado por el hombre, que puede producir efectos adversos en las personas, los bienes y servicios y en el ambiente (Cardona, 2001 p. 24).



(de manera virtual inicialmente: “pronunciarse”) sobre dicha situación, lo cual hace que la crisis pueda ser solventada, posteriormente, en términos materiales.

Por otra parte, el punto de enunciación epistémico de esta reflexión viene dado por el pensamiento complejo; como lo afirman Zarta et al. (2024) “el pensamiento complejo resulta una forma de pensar y ver el mundo desde una postura alternativa y que permite ampliar el horizonte analítico que tenemos sobre las realidades que experimentamos en la cotidianidad (p.22). Este enfoque permite observar de forma interdisciplinar la problemática abordada, facilitando tomar las teorías de las disciplinas, campos y ciencias para develar los misterios sobre el manejo de la crisis en la virtualidad.

En la era digital actual, las redes sociales se han convertido en un factor fundamental en el proceso de gestión de crisis, permitiendo la articulación o interacción directa entre las organizaciones y su audiencia. Almansa et al., (2021) destacan que la comunicación de crisis en entornos digitales requiere no solo de herramientas tecnológicas, sino de una supervisión humana constante que permita adaptar los mensajes a las necesidades del público. Por ende, la rapidez con la que se difunde la información en dichos entornos digitales obliga a las entidades a estar preparadas con estrategias que les facilite dar respuestas de manera ágil y efectiva.

Finalmente, el desarrollo de una buena gestión permite mitigar los posibles efectos negativos de la crisis y, en algunos casos, el ágil accionar de las entidades también garantiza el fortalecimiento de su reputación. Por el contrario, una respuesta tardía o inadecuada puede desbordar la situación dando lugar a que la crisis se complejice y así generar una pérdida de confianza. Es esencial, por tanto, tener un plan de estrategias de comunicación que integre las particularidades de las redes como entorno digital y las posibles expectativas que puedan tener los usuarios. Algunos elementos fundamentales que se deben considerar en estos procesos son la empatía y la coherencia. Así, las redes sociales no solo son desafíos, sino que representan una oportunidad para gestionar estratégica y eficazmente las crisis.

Las crisis en las redes generalistas y la renovación del sujeto

Las redes generalistas, como Facebook, X, Tik Tok e Instagram, han logrado transformar la comunicación global, permitiendo que los individuos y organizaciones enfrenten problemas de manera colectiva mediante la interacción instantánea. De acuerdo con Kaplan y Haenlein (2010), estas plataformas actúan como facilitadoras de la interacción social al permitir la diseminación de información, la discusión de ideas y la coordinación de acciones en tiempo real. Esta capacidad se traduce en una herramienta fundamental para la resolución de

problemas, ya que posibilita la construcción de comunidades de apoyo y la movilización social. Desde dicha lógica es fundamental ver que el uso de las redes se ha convertido en un medio eficiente para la reproducción de información en tiempo récord, rompiendo así las fronteras que pudiesen existir a la hora de conectar a la comunidad global.

En esta línea, las redes sociales permiten la organización colectiva ante una crisis, facilitando la movilización de recursos y la difusión de información en emergencias. Por ejemplo, el desarrollo de campañas de crowdfunding evidencia su potencial en desastres naturales y crisis sanitarias (Shirky, 2011). Sin embargo, estas redes también pueden ser utilizadas para amplificar la desinformación, según el tipo o contexto de interés en que se produzca, afectando la toma de decisiones. Desde dicha perspectiva, la conectividad descentralizada de las redes sociales posibilita respuestas rápidas, pero requiere de estrategias para mitigar riesgos. La verificación de datos y el pensamiento crítico son esenciales para su uso efectivo. Así, su gestión debe equilibrar rapidez de respuesta con control de veracidad de la información y sus fuentes.

Un aspecto fundamental para comprender la forma en la que las redes generalistas aportan a la gestión de una crisis es atender a que el mundo se encuentra interconectado y que la velocidad de la información contribuye a que esos estados de crisis puedan ser solventados de forma exitosa; la pregunta que surge es: ¿qué es lo que se gestiona dentro de la crisis? La respuesta, proveniente de las teorías de la comunicación, ofrecida por Berger (1986) es “la incertidumbre” pues se trata de ser “conducida a su reducción”. La gestión de la crisis debe estar encaminada a disminuir la incertidumbre definida por el mismo Berger (1986) como “una situación que no es predecible en el futuro”; la solución que brinda para lograrlo es mediante la comunicación directa y asertiva; es decir, la comunicación como elemento primordial para dar paso a que la incertidumbre cese y por lo tanto la crisis pueda “clausurarse” en los mejores términos.

¿Qué hay después de una crisis? Para Estanislao Zuleta (2001), no hay una existencia sin crisis; este pensador afirma que “es necesario comenzar por reconocer que el conflicto y la hostilidad son fenómenos constitutivos del vínculo social [...] y que la noción de una sociedad armónica es una contradicción en los términos” (p.71). Al reconocer esto como verdad, accedemos a lo que él más adelante reconocerá como “elegir mejores crisis”, que es la victoria de una sociedad madura.

Entonces se llega a un cuestionamiento respecto a lo que afirma Zuleta: ¿qué elementos posee una mejor [buena] crisis)? Responder no es sencillo, pero se proponen los siguientes puntos: (a) La experiencia vivida; (b) los aprendizajes obtenidos; y (c) las herramientas para

la gestión. El primero tiene que ver con el paso por la experiencia traumática o el punto de quiebre que genera la crisis: ahí nace una experiencia que guarda el sujeto y que tendrá de ahora en adelante hasta que abandone el mundo; el segundo tiene que ver con los aprendizajes que se decantan de la experiencia y que sirven para hacerle frente y resistencia a las crisis venideras. Finalmente, el tercer elemento reconoce que se generan herramientas para la gestión, entre ellas: nuevos discursos y prácticas⁵ [no solo para asumir], para hacer de esas crisis un momento en el que el sujeto sea transformado.

Hablar de elegir mejores crisis significa adoptar las crisis que surgen en la cotidianidad como una oportunidad para contribuir a robustecernos como sujetos políticos. De manera que una buena crisis consiste en el perfeccionamiento de los elementos constituyentes de ese sujeto que es la piedra angular para la existencia de la crisis; sin embargo, al ser constitutivos, al no gestionar la crisis, esta es susceptible de que sea agenciada por el capitalismo y, en tanto esté atravesada por este sistema hegemónico, no buscará otra cosa sino aniquilar al sujeto llevándolo a monetizar la crisis; así anula al sujeto pues olvida el suceso y la mirada se dirige de forma tajante a lo económico (algorítmico).

La crisis constituye, entonces, un momento crucial en el que el sujeto debe actuar de forma asertiva para no verse atrapado por la incertidumbre y amenazado por las condiciones materiales que pueda contener. Con todos los elementos que se han rastreado, lo que hay después de una buena crisis [como la enuncia Estanislao Zuleta (2001)], es un sujeto renovado. ¿Qué quiere decir esto? Significa principalmente una perspectiva reflexiva sobre las crisis venideras (una madurez del sujeto ante la crisis), pero también una regulación en sus prácticas, es decir una praxis orientada a lo que Foucault (2014) denominó “cuidado de sí”, que recupera la antigua práctica griega de la constitución del sujeto mediante su autoconocimiento e introspección.

En síntesis, las crisis tienen estos nuevos elementos que pueden ayudar a comprender no solo qué contienen, sino que desde ellos el sujeto puede elegir (no necesariamente) la crisis (porque estas son fortuitas), y hacer de ese momento de amenaza una circunstancia para perfeccionarse, reconstruirse y reflexionar sobre los puntos a los que esa crisis pone en trance; en ese sentido, es que se afirma que hay un sujeto renovado que asume las crisis venideras con experiencia, aprendizajes y herramientas para gestionarlas; es decir, alterar o invertir los impactos que pueda tener la crisis sobre él mismo, logrando adoptarlos para su propia transformación, evolución y perfeccionamiento.

⁵ El que sean nuevos discursos es fundamental porque, como afirma Lazzarato (2013), la crisis verifica los discursos y por lo tanto puede agenciarlos y los transforma para beneficio del neoliberalismo.

En este contexto, las plataformas digitales o redes sociales no solo interactúan como mecanismos de información, sino también como espacios donde se generan procesos que redefinen la identidad del sujeto en crisis por las dinámicas que desarrolla en dicho entorno. Según Judith Butler (2004), la vulnerabilidad compartida puede ser una base para la acción política colectiva, ya que “la exposición al daño puede ser una fuente de interdependencia que posibilite nuevas formas de resistencia” (p. 29). Esta perspectiva resalta cómo la interconexión digital puede fomentar posibles solidaridades emergentes en tiempos complejos de incertidumbre.

Por otro lado, Byung-Chul Han (2012) advierte que la sociedad contemporánea, al centrarse en el rendimiento y la autoexplotación, lleva al individuo a una fatiga existencial, en la que “la sociedad del rendimiento convierte la crisis en un mandato de superación individual” (p. 23). Así, mientras las redes ofrecen herramientas que permiten la gestión colectiva de crisis, también imponen exigencias que pueden profundizar el malestar individual. Reconocer esta dualidad es esencial para promover una cultura digital que equilibre la eficiencia con el cuidado del bienestar emocional y social del sujeto.

La dimensión mortal en la gestión de la crisis

Este apartado se dedicará expresamente a desarrollar una idea que surgió del acápite anterior: la dimensión mortal que surge en los procesos de la gestión de la crisis. Como se dijo antes, cuando surge la crisis, y esta no es gestionada a tiempo o de la forma adecuada, se ingresa de inmediato a un estado de riesgo que puede poner al sujeto en una posición en la que puede ser agenciado por el capitalismo o bien puede arriesgar su propia existencia.

Como si se tratara de un cálculo matemático, primero tomaremos los elementos que tenemos hasta el momento: por una parte, tenemos la crisis como elemento desencadenante; por otra parte, se encuentra el sujeto en crisis y, como se dijo antes, si ese sujeto en crisis toma la decisión de gestionar la crisis, labrará un camino hacia lo que denominamos llegar a ser “sujeto renovado”, quien adquiere experiencia y herramientas para dar un camino exitoso a las crisis futuras que puedan emerger del contexto en el cual se encuentra.

Con estos elementos, despejemos algunos puntos clave para avanzar. Cuando el Sujeto en Crisis [SC] se encuentra en ese estado hay dos elementos que son constantes: la incertidumbre y la tensión, que funcionan al mismo lado de esa crisis, es decir, no se sobreexponen o se contraponen, pues operan en el mismo “estrato”, como dirían Deleuze y Guattari (2004).



Con todos estos puntos, tenemos una gran parte de la ecuación. Tenemos un sujeto que presenta una situación de crisis en la cual la incertidumbre y la tensión lo ponen alerta; lo que lo empuja a tomar una acción respecto a su vivencia. Entonces, puede o no tomar acciones; desarrollemos ambas vías. Por una parte, si decide no gestionar o gestiona mal la crisis, surge por lo menos una cuestión (identificada hasta el momento): un axioma capitalista, que está definido también por Deleuze y Guattari (2004) como una actualización de la máquina capitalista que produce de forma calculada maneras para agenciar discursos y prácticas que no están vinculadas al sistema-máquina capitalista.

Ese axioma supone que hay algo susceptible de ser agenciado, capturado y moldeable por la máquina capitalista, aunque lo sintetiza para hacer a un lado la crisis y monetizar la actividad que de allí surge, pero esto solo ocurre si el sujeto que está en esa crisis no la maniobra bien. Pero eso no es todo, hay un hecho más extremo en toda esta hipótesis, que es la dirección y el fin ulterior del axioma capitalista: enajenar o sacar provecho de la actividad que es agenciada, aplicado de forma tan desenfrenada que el sujeto deja de ser importante mientras la crisis sea monetizada y genere resultados; por ello, el sujeto puede verse anulado.

La otra cara de la cuestión es que si el sujeto logra una gestión de la crisis con la cual pase exitosamente por lo que le depare el contexto o la comunidad, generará lo que llamamos el Sujeto Renovado [SR], que, como se explicó, se trata un sujeto que obtiene la experiencia, unas herramientas, prácticas y discursos con los cuales asumir las crisis venideras bajo otras perspectivas; eso dará cuenta de que ha cartografiado la ruta, pero sobre todo que sabe que el capitalismo, esa máquina perfecta, está allí preparada para atravesarlo de la manera más salvaje posible, si llega a despistarse en la ruta para traer paz a su comunidad.

Una última anotación que ronda esta dimensión mortal, en tanto pone al sujeto en una situación de riesgo para su propia subjetividad, es lo que ocurre respecto a la “anulación del sujeto” y lo que hay del otro lado: “el sujeto renovado [SR]”. ¿De qué manera se vinculan estos dos? Una posible respuesta es que el sujeto que ha pasado por una primera crisis y cuenta con experiencia sabrá que hay un sistema capitalista que opera a tiempo completo para aprovecharse de la crisis por la que atraviesa, de manera que, desde el inicio de las nuevas crisis ya tendrá bajo la manga estrategias de resistencia para rehusarse a entregar su comunidad o su propia subjetividad a las garras del capitalismo.

Esas resistencias surgen y se instalan en razón de las prácticas y los discursos de ese sujeto renovado; es decir, tienen argumento y funcionan en la lógica de la experiencia vivida por la cual pasa el sujeto, de manera que si no hay experiencia alguna y el sujeto no reconoce

lo que se ha expuesto, sin mucho esfuerzo el capitalismo lo consume; esto puede pasar cuando ese sujeto que está en crisis apuesta al azar, se arriesga y no se detiene a pensar, precisamente porque el capitalismo le ofrece la felicidad y la facilidad. En el texto “El reverso del psicoanálisis”, Lacan (1992), hablando sobre el discurso capitalista, afirmaba que este “eliminaba la falta” y allí hay una clave para entender por qué el sujeto puede aventurarse sin pensar en las consecuencias cuando se encuentra en crisis. Antes de seguir, proponemos la gráfica siguiente con los elementos hasta ahora descifrados:

Figura 1. Dimensión Mortal de la Crisis



Nota. La figura muestra los elementos que hacen parte de una crisis y de su gestión. Fuente: elaboración propia (2025).

Esta propuesta e hipótesis tiene una base muy sencilla, en realidad, fundamentada en dos puntos que brotan del mapeo que se ha presentado: por una parte, cuando hay una crisis, como afirman Bauman (2002) y Berger (1986), el sujeto se siente en amenaza y por lo tanto al no saber predecir el futuro; toma acciones poco estratégicas que ponen en riesgo a toda la comunidad y su propia integridad (incluso a sabiendas de lo que puede pasar lo hace) por lo que hace que la crisis pierda cualquier capacidad de éxito.

El otro punto surge cuando no se hace uso de un pensamiento crítico y estratégico, sino que el sujeto se lanza a crear unas “líneas de fuga”, como las nombran Deleuze y Guattari (2004), como manera de crear rutas para salir de ese punto o movilizarse; sin embargo, cuando las líneas de fuga no son contrastadas, pensadas o, por lo menos, sopesadas respecto al contexto, estos mismos autores dicen que, esa misma línea de fuga puede convertirse en una “línea de muerte”, lo cual hace que el mismo sujeto sea quien se lance o se entregue



al axioma capitalista y sea anulado, porque sus líneas de fuga no representaron ninguna resistencia. Con esas dos condiciones, el sujeto entra en la crisis que permite pensarla como una dimensión mortal y esta mortalidad no se reduce solo a la subjetividad, sino también a lo anatómico y a lo psíquico, pero ese tema será material para otro texto.

Finalmente, el lector se preguntará ¿cómo se articula esta dimensión mortal con la gestión de la crisis en las redes sociales? Más que una respuesta, es una lógica: el capitalismo, tal y como lo hemos tratado en este texto, es una maquina perfecta, que trabaja de forma omnipresente y eso sugiere que las redes sociales, o mejor, la virtualidad no sea algo que escape a dicha lógica. De manera que el capitalismo opera en entornos virtuales, pero también lo hace la crisis, que casi a diario nos asalta en las pantallas de nuestros teléfonos móviles y en las redes que analizamos al inicio de este artículo.

Otra pregunta que queda en el tintero es ¿cómo evitamos caer en esta dimensión mortal? Por un lado, y en gran parte, esa respuesta está en este mismo texto con las elaboraciones del acápite anterior; por otra parte, dedicaremos el último apartado del presente texto a explorar ¿cómo gestionar una crisis? ¿Que involucra impedir que el sujeto llegue a ese punto?

¿Cómo gestionar una crisis en las redes generalistas?

La gestión de la crisis, como hemos venido viendo, “permite”, pero también “pone en riesgo”, al sujeto. Por una parte, permite obtener experiencias y herramientas para la gestión de futuras crisis, pero también si ella no es gestionada pone en una situación de riesgo al sujeto, al pretender aniquilarlo.

En este acápite se tratará de bordear una posible respuesta sobre cómo se puede gestionar una crisis en las redes generalistas, por lo menos teóricamente. Hasta el momento, tenemos varios criterios que podemos interpelar para decir algo respecto a esa incógnita; recordemos que Estanislao Zuleta (2001) nos propone que “un pueblo maduro, es un pueblo preparado para elegir mejores crisis”; esto significa que con cada experiencia se sabrá cuando una crisis nos interpela como sujetos, puesto que no todas las crisis tienen que ver con todos los sujetos; por ejemplo, una discusión por cuestiones económicas de una familia que desconocemos es una crisis que involucra un grupo o miembros específicos, pero no es algo que involucre a todo el vecindario⁶; esto se debe a una particularidad de la gestión de la crisis y es su condición contextual.

⁶ Esta ejemplificación no trata el asunto de la pobreza extrema que sí interpelaría a todo un territorio o gobierno por razón de la desigualdad y equidad; el ejemplo está dado en el marco de “una situación por la que pasa” una familia para dar cuenta de la cualidad que se menciona.

Lo mismo suele pasar en redes sociales: ante nuestros ojos pueden todos los días pasar una serie de crisis, desencadenadas por una multiplicidad de factores; sin embargo ¿todas nos tienen que interpelar? Para Zuleta, deberíamos saber elegir las mejores o por lo menos aquellas que al involucrarnos nos den como resultado lo que hemos denominado en este artículo como un Sujeto Renovado [SR]. ¿Cómo sabemos esto? Aunque no hay garantía de nada, nuestro instinto como animales políticos (una virtud, diría Aristóteles (1997), puede que guiase (permite reflexionar) al sujeto a elegir lo que más le convenga en relación con su propia existencia y contexto.

Entonces, ya tenemos la primera clave para gestionar una crisis en las redes: saber elegir las y esto en razón de que las crisis nunca vienen solas; por lo general, las crisis aparecen en y por grupos, y son constantes; en ese sentido, al ser tantas, permiten seleccionar, como se dijo, las que más oportunidades de transformación para la comunidad brinden, porque como afirman Juliao y Zarta (2022), eso permitiría la gestión [política] de la comunidad, y aquí se agregaría ¿por qué no la del propio sujeto en crisis?

La segunda clave la encontramos en un clásico de la literatura, la historia de Gregor Samsa, en *La Metamorfosis* de Franz Kafka, publicada en 1915; este texto refleja cómo alguien que un día era “normal” y funcionaba sin problemas, en una noche se convierte en un monstruo que nadie quiere ayudar, pero principalmente, ¡que nadie quiere entender! Este es el problema de las crisis, que surgen de la nada y se las observa como cosas que hay que resolver de inmediato sin detenerse a comprenderlas, de manera que se aíslan y se tratan de resolver para clausurarlas. Se apela a la obra de Kafka (1999), porque hay que lograr “la conversión” de las crisis, transformarlas, metamorfosearlas para el beneficio propio o de la comunidad. La metamorfosis de una crisis implica entenderla en su rareza, pero también significa ver las transformaciones y posibilidades que permite; lo que no se puede hacer es tratarla como a Gregor Samsa, porque eso sería excluirla, no tramitarla y por lo tanto no hacer gestión alguna y, como lo hemos expuesto, dejar que una crisis pase sin tomar acciones es abrir las puertas para que el capitalismo entre y haga su trabajo: aniquile al sujeto.

Pasemos a la tercera cuestión, para la gestión de la crisis, que tiene que ver con la Genealogía o si lo prefieren, la deconstrucción⁷, en los términos de Derrida (1986); esto es una parte crucial para gestionar una crisis, sobre todo, porque la crisis es “producto de”, pero se le toma como “punto de partida” y, al caer en ese error, se toman decisiones sobre un lugar equivocado; buscar los orígenes de la crisis es una forma de rastrear de dónde proviene

⁷ Aunque los términos de genealogía y desconstrucción no son lo mismo, si permiten rastrear, ir al origen y descifrar nuevos elementos o diferencias entre “el fenómeno o concepto revisado” que en este caso es la crisis contextual, por lo que cualquiera de las dos se hace útil para tales fines.



para dar cuenta de qué puntos la conforman y desde allí puede que la decisión cambie; por ello, ir a los orígenes o deconstruirla es una opción evaluable.

Para ejemplificar lo anterior, cuando una comunidad se encuentra en una crisis, puede que tome decisiones que se fundamenten en el problema per-se; sin embargo, un líder comunitario que reflexione respecto a esa crisis se tomará el tiempo para indagar sobre el “hipotexto” de esa crisis y para eso debe deconstruirla, seguir sus pasos. Puede que en ese trasegar observe incluso la forma para gestionarla del modo más exitoso posible o lo que mejor convenga para los fines de su comunidad; esa es una de las formas de escapar de la dimensión mortal que acecha a la gestión de la crisis y, en ese mismo camino, de salirle al paso al capitalismo, por una razón simple: se está reflexionando.

Para terminar este punto, recordemos que Byung-Chul Han (2014), en su libro *Psicopolítica*, da cuenta de una serie de formas nuevas en las que el capitalismo trata de “volver dócil al sujeto”, de hacerlo útil para el sistema, eso es, hacer que no piense por sí mismo, sino producir una subjetividad zombi, hacerlo adicto a la pantalla, al placer desmedido y al dinero; en esas situaciones el sujeto no cuestiona, no reflexiona. Por ello, reflexionar, pensar de forma crítica, cuestionar y cuestionarnos se tornan actos de resistencia ante la docilidad que la maquina capitalista quiere del sujeto y las comunidades.

Finalmente, y como un acto de pura resistencia, hay que hacer pública la crisis, en el doble sentido que tiene el término; hacerla pública en tanto la comunidad y los sujetos que se vean interpelados deben conocerla; por el otro lado, hacerla pública es hacerla política. De todas formas, estaremos de acuerdo en que ello significa hacerla política, según las enseñanzas que tenemos de la filosofía política.

¿Por qué es esto importante? O mejor, ¿qué permite hacer pública una crisis? Principalmente, ser pensada por los actores involucrados, por la comunidad sobre cómo se puede gestionar, pero también porque al tener diversas miradas sobre ella habrá más facilidades para su intervención por parte de organismos, instituciones del Estado y de los mismos integrantes de la comunidad o el territorio.

En ese mismo sentido, hacerla pública es un acto de resistencia porque, como señala Butler (2009), la resistencia funciona al volver visible aquello que se ha despojado de reconocimiento, de manera que, al aparecer en el espacio público, la comunidad se resiste ante el poder y las elites que buscan mantenerlo invisible. Así mismo:

Quienes han quedado eliminados o degradados por la norma que en teoría deberían encarnar tendrán que luchar por reconocerse, y esta será una lucha

corporeizada en la esfera pública, donde tendrán que defender su existencia y su significación. Por tanto, solo valiéndonos de un enfoque crítico respecto a las normas de reconocimiento podremos empezar a dismantelar las formas más dañinas de esa lógica que sustenta modalidades diversas de racismo y antropocentrismo. *Y si aparecemos insistentemente en aquellos lugares y momentos en que se nos oculta, en que la norma nos elimina, la esfera de la aparición podrá romperse y abrirse a formas nuevas*⁸. (Butler, 2017, p. 44)

Así mismo, Scott (1990) va a definir la resistencia [social] como aquellas prácticas cotidianas que son ocultas muchas veces o infra políticas, con las que de alguna u otra manera los subalternos desafían las formas de dominación con las que las instituciones de gobierno o el sistema capitalista intentan mantenerlos dóciles. De manera que hacer pública la crisis es hacer resistencia, porque puede que mantenerla en secreto, o privado, sea la forma en la que actúan las instituciones de poder para no hacerse cargo de ellas, cuando estas les pertenecen; es una forma del poder por no “responsabilizarse” y esa es otra forma de ejercer el poder y mantener a los subalternos allí, ocultos y prisioneros.

Como decía Lacan (1981), “hablar mata la cosa” y aunque no se refería expresamente a eso, es conveniente para los fines de este texto, es decir, hacer pública una crisis ayuda en cierta medida a su solución; “mata” cierta parte de la crisis y permite que los involucrados, la comunidad, aporten con alternativas de solución para tratarla y hacerla lo menos dura posible para el territorio y sus habitantes.

Hasta el momento, poco hemos hablado de cómo todo esto se encuentra en las redes generalistas, pero es por una razón lógica; lo que se ha esbozado aplica en estos entornos de forma clara, por lo que solo basta ir a un estallido social o una crisis política en un país o un contexto, e ir a las redes para observar que lo que se ha documentado se presenta en aquellas cadenas de noticias y en todos los medios de comunicación, pero también en las comunidades y organizaciones que tienen cuentas en las diversas redes; en cada una pueden aplicar estos protocolos.

Para finalizar, como decía Hall (2010), los elementos y cada cuestión propuesta aquí, son hipotéticos, teóricos y supuestos, por lo que “no hay garantías” de que todos los elementos puedan ser aplicados; antes se dijo que son aplicables y es así, puede que apliquen, pero también puede que no, porque dependerá del contexto de la comunidad, del medio, del canal, es decir, del entorno virtual y las particularidades con las cuales cada sujeto y organización gestione sus crisis.

8 Las cursivas son del autor.



El hecho es que, por lo general, es en las redes sociales donde se detectan los primeros síntomas de una posible situación de crisis. Por eso, hay que estar atentos a ellas, de modo que los responsables de una comunidad, institución u organización puedan comunicarse, escuchar y atender a sus miembros con inmediatez.

CONCLUSIONES

Las ambiciones de este texto consisten en poner sobre la mesa ciertos elementos que, aunque puedan parecer novedosos en el campo de la teoría social, retoman y conceptualizan dimensiones que suelen pasar inadvertidas, pero que resultan relevantes —incluso determinantes— a la hora de pensar en la gestión de una crisis.

Cada uno de los elementos aquí propuestos puede y debe seguir explorándose con mayor detenimiento, revisando sus pliegues, interrogando sus niveles de verdad y contrastándolos con las realidades sociopolíticas de los territorios latinoamericanos y caribeños. En la medida en que se trata de una propuesta de carácter hipotético, es necesario someterla a la prueba de las realidades concretas de las comunidades. Este ejercicio abre la posibilidad de futuros desarrollos teóricos y escritos en los que se examine hasta qué punto los conceptos y herramientas planteados resultan aplicables o pertinentes.

En síntesis, reflexionar sobre la gestión de la crisis continúa siendo un asunto vigente, puesto que los fenómenos políticos están siempre a la orden del día. La crisis no es un hecho estático; adopta nuevas formas en función del tiempo y del espacio en que emerge. Esto implica que su gestión también debe transformarse, ya que las herramientas disponibles pueden volverse obsoletas o inadecuadas frente a contextos cambiantes. De ahí la necesidad de seguir teorizando e investigando sobre el tema: se trata de una tarea crucial para evitar que las sociedades sean arrinconadas por la maquinaria capitalista, cuya presencia se hace hoy más apremiante que nunca.

REFERENCIAS

- Almansa-Martínez, A y Ponce, D. G. (2021). Comunicación de crisis en entornos digitales. *Más Poder Local*, (46), 14-24. <https://www.maspoderlocal.com/index.php/mpl/article/view/comunicacion-crisis-entornos-digitales-mpl46/36>
- Aristóteles. (1997). *Política* (M. García Gual, Trad.). Alianza Editorial.
- Bauman, Z. (2002). *Modernidad líquida*. S.L. Fondo de Cultura Económica de España.

- Berger, C. R. (1986). Uncertain outcome values in predicted relationships: Uncertainty reduction theory then and now. *Human Communication Research*, 13(1), 34-38.
- Butler, J. (2004). *Vida precaria: El poder del duelo y la violencia*. Editorial Paidós.
- Butler, J. (2009). *Marcos de guerra: Las vidas lloradas*. Paidós.
- Butler, J. (2017). *Cuerpos aliados y lucha política: Hacia una teoría performativa de la asamblea* (M. J. Viejo Pérez, Trad.). Paidós
- Cardona, O. D. (2001). *Estimación holística del riesgo sísmico utilizando sistemas dinámicos complejos [tesis de doctorado, Universidad Politécnica de Cataluña]* UPCommons.
- Celaya, J. (2008). *La Empresa en la WEB 2.0*. Editorial Grupo Planeta.
- Corominas, J. (1961). *Breve diccionario etimológico de la lengua castellana*. Gredos.
- Deleuze, G. y Guattari, P. F. (2004). *Mil mesetas. Capitalismo y esquizofrenia*. Pre-textos.
- Derrida, J. (1986). *De la gramatología* (Ó. del Barco y C. Ceretti, Trans.). Siglo XXI. (Trabajo original publicado en 1967).
- Foucault, M. (2014). *Histoire de la sexualité (Tome 3)-Le souci de soi*. Gallimard.
- Hall, S. (2010). *Sin garantías. Trayectorias y problemáticas en estudios culturales*. Instituto de Estudios Peruanos.
- Han, B.-C. (2012). *La sociedad del cansancio*. Herder Editorial.
- Han, B.-C. (2014). *Psicopolítica: Neoliberalismo y nuevas técnicas de poder* (A. Ciria, Trad.). Herder.
- Juliao Vargas, C. G. y Zarta Rojas, F. A. (2022). Participar y gestionar la comunidad: ¿Utopía o distopía? *Polisemia*, 17(31), 05-19. <https://doi.org/10.26620/uniminuto.polisemia.17.31.2021.05-19>
- Kafka, F. (1999). *La metamorfosis* (M. Alemany, Trad.). Alianza Editorial. (Trabajo original publicado en 1915).
- Kaplan, A. M. y Haenlein, M. (2010). Users of the world, unite! The challenges and opportunities of social media. *Business Horizons*, 53(1), 59-68. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2009.09.003>
- Lacan, J. (1981). *El seminario. Libro 1: Los escritos técnicos de Freud (1953-1954)* (J. Forster, Trad.). Paidós.
- Lacan, J. (1992). *El reverso del psicoanálisis: Libro 17 del Seminario de Jacques Lacan (1969-1970)* (E. Berenguer, Trad.). Paidós.
- Lazzarato, M. (2013). *La fábrica del hombre endeudado. Ensayo sobre la condición neoliberal*. Amorrortu.



- Scott, J. C. (1990). Los dominados y el arte de la resistencia. Era.
- Shaikh, A. (1978). Introducción a la historia de las teorías de la crisis. *Investigación Económica*, 37(145), 109-158.
- Shirky, C. (2011). Excedente cognitivo: creatividad y generosidad en la era conectada. Deusto.
- Wainrib, B. R. y Bloch, E. L. (2001). *Intervención en crisis y respuesta al trauma: Teoría y práctica* (V. M. Hernáiz Adrián, Trad.). Desclée de Brouwer
- Zarta R., F. A., Urrutia C., N. J. y Cuero S., J. A. (2024). ¿Para qué sirve el pensamiento complejo en la vida cotidiana? *Revista Avante de Ciencias Sociales y Humanidades*, 6(1), 13-25. <https://doi.org/10.5281/zenodo.14632183>
- Zuleta, E. (2001). *Sobre la guerra: elogio de la dificultad y otros ensayos*. Fundación Estanislao Zuleta.

