



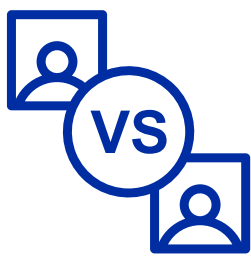
Consumidor EN TENSIÓN

“Yo tengo la razón, el problema es el otro”



¿Quiénes son?

Personas que, desde sus espacios de confinamiento, **intentan buscar culpables, acrecentando emociones adversas** como la xenofobia o las polarizaciones políticas. La coyuntura del COVID-19 ha exacerbado en muchos sectores las relaciones de tensión que se venían presentando antes de la pandemia, como el nacionalismo, la protesta social y la segregación a grupos especiales.



¿Qué sienten?

- Sensación de estar siendo manipulado por actores externos
- Ansiedad, frustración y enojo
- Sensación de hipervigilancia
- Consumo exacerbado de información de fuentes verificadas y no verificadas



¿Cuáles son sus **necesidades**???

- Mecanismos de expresión
- Fuentes claras de información
- Acompañamiento especializado



¿Cómo puedo actuar desde **mi empresa**?



- Evitar replicar información de opinión que produzcan discursos contraproducentes
- Considerar un trato inclusivo y respetuoso

