

Capítulo II

Comunicación y Gestión de Riesgo

Soluciones de Comunicación

II.1 Dos fases claves de la comunicación

Por su distinta presencia en el tiempo, el contenido de la comunicación para la fase de prevención y mitigación debe ser de carácter **formativo** a diferencia de los contenidos para la fase de atención del desastre cuyo carácter debe ser **informativo**.

II.1.1 1ra. Fase. Prevención y mitigación: Comunicación Formativa

PROPOSITOS DE LA COMUNICACIÓN EN LA FASE DE PREVENCIÓN y MITIGACION:

ESTRUCTURAR UNA BASE *FORMATIVA* QUE SUSTENTE EL PROCESO DE DESARROLLO DE LA *CULTURA NACIONAL DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE LOS DESASTRES*.

·Sus tareas centrales son:

1. **Informar, orientar y prevenir** a la sociedad sobre los fenómenos naturales o antropogénicos que pueden originar un desastre en su hábitat o entorno geográfico.
2. **Formar** en la población actitudes positivas y desarrollar habilidades para actuar adecuadamente tanto en la fase de prevención y mitigación como en la fase de atención de un desastre, ya sea en el ámbito familiar como en el de su comunidad, región o nación.
3. **Inducir** a la población expuesta para canalizar su fuerza participativa y reforzar su autoconfianza.
4. **Alentar** la comunicación en las familias y en la comunidad, para organizar la preparación y respuesta ante situaciones de emergencia en su entorno.

5.-**Divulgar** oportunamente las directrices gubernamentales y de los organismos involucrados en la prevención y atención de desastres, para una efectiva acción conjunta oportuna y organizada, para la prevención y atención de desastres.

Elementos para el tratamiento de la información preventiva

A veces creemos que la información sobre desastres es de interés público. Para que así sea se requiere:

- Enfoque más profundo y propositivo de la información, penetrar en la realidad, en los antecedentes, en la búsqueda de las causas y consecuencias. Presentar los problemas junto con propuestas de diferentes actores sociales para la búsqueda de soluciones.

Relacionar la información técnica, científica y popular, también le permite al periodista identificar las debilidades en el desarrollo que originan los desastres en combinación con las amenazas existentes: el riesgo se construye socialmente, las actividades socio productivas explican en gran medida porqué una comunidad es vulnerable. Esta contextualización es parte del tratamiento periodístico del tema de los desastres.

- Presentar la información de manera más atractiva, con un lenguaje claro y accesible para la población. El tema de los desastres combina el saber desde diferentes disciplinas y corrientes de pensamiento, lo cual enriquece el tratamiento informativo, siempre que se le dé coherencia a los productos informativos y que se expliquen los principales términos y conceptos.
- Recurrir a diversas fuentes de información con la total certeza de que es la que corresponde según el tipo de información que se busca. De ahí la importancia de contar con fuentes oficiales, debidamente preparadas, que sean las responsables de suministrar datos sobre los riesgos, medidas en casos de alertas, respuesta durante un desastre, labores de reconstrucción y otros aspectos que requieren de una información sistematizada, fidedigna y oportuna. En este sentido, los periodistas tienen mucho que aportar, en cuanto a evitar que personas u organizaciones que desconocen ciertos temas o problemas, se aprovechen para generar confusión en la opinión pública.
- Mantener vigentes y dar seguimiento a los problemas que no han encontrado solución, al igual que a las soluciones que están en marcha, tales como proyectos institucionales o acciones comunales para la gestión del riesgo

- Conocer las necesidades informativas de la población sobre la gestión del riesgo, para que la noticia no responda únicamente a criterios del medio de comunicación.
- Reflejar en la redacción periodística, sean reportajes, crónicas, notas simples, entrevistas, comentarios u otros géneros periodísticos, un enfoque de gestión del riesgo. Este enfoque contempla integralmente la prevención y mitigación de los desastres, así como su atención efectiva y una recuperación sostenible de las comunidades. Este enfoque nos permite entender porqué los países y comunidades sufren con tanta frecuencia los desastres, qué se puede hacer y qué se está haciendo para evitarlos o disminuir sus efectos, la relación entre las acciones de respuesta y los esfuerzos permanentes de preparación para desastres, la recuperación vista a mediano y largo plazos, en fin, la gestión del riesgo le abre al periodista una visión más completa y realista de lo que ocurre en el país.

Algunos aspectos del tema de los desastres, con enfoque de gestión del riesgo y que pueden ser de interés periodístico son:

- Estado de vulnerabilidad de las comunidades: amenazas presentes y condiciones sociales, económicas y políticas que determinan la vulnerabilidad.
- Normativa vigente: leyes, reglamentos y otra normativa que debe ser cumplida en diferentes niveles de la sociedad.
- Planes de ordenamiento territorial con enfoque en gestión de riesgo.
- Programas de educación sobre gestión del riesgo, en escuelas, colegios y universidades, así como la capacitación especializada en las instituciones públicas.
- Organización y preparación institucional para desastres, en el nivel nacional y local; incluye las funciones y responsabilidades de cada dependencia bajo la conducción del Centro de Operaciones de Desastres (CODE); organización de las representaciones locales del CODE (municipales y departamentales) y las respectivas brigadas para las labores de atención y rescate; planes y procedimientos de respuesta; recursos disponibles; entre otros aspectos.
- Organización de las comunidades: comités locales o puntos de agenda de las organizaciones encargadas del desarrollo local; proyectos locales de prevención.

- Estudios científicos sobre las amenazas: sísmica, deslizamientos, vulcanológica, hidrometeorológica, tecnológica y otras. Su ubicación, características, recurrencia, efectos, pronósticos.
- Estudios de vulnerabilidad, de la infraestructura pública (centros educativos, instalaciones de salud, caminos, puentes, aeropuertos, muelles); servicios vitales como agua, electricidad y combustibles; de los sistemas de producción (agrícola, industrial, etc.), de las viviendas,
- Administración de los recursos naturales: deforestación y reforestación; proyectos que afectan la naturaleza, manejo de las cuencas hidrográficas; uso del suelo para diversos fines, tales como agricultura, habitacionales, industriales, explotación de recursos naturales.
- Construcción de infraestructura pública y privada en sitios de alto riesgo.
- Planes de reconstrucción después de los desastres.
- Planes de reasentamientos poblacionales.
- Incorporación del enfoque de la gestión del riesgo en el programa de gobierno.
- Programas y campañas de información a la población.

Todo esto deberá acompañarse del conocimiento básico sobre la activación y puesta en práctica de los protocolos o procedimientos que guían los pasos a seguir ante cada etapa en la evolución de una situación potencialmente catastrófica o en caso de desastre. Estos procedimientos son ejecutados por el CODE, convocado y conformado para estos efectos por el Sistema Nacional para la Prevención, Mitigación y Atención de Desastres Naturales, a través de su Secretaría Ejecutiva

II.1.2 2da. Fase. Atención del desastre: Comunicación Informativa

PROPOSITOS DE LA COMUNICACION DURANTE LA FASE DE ATENCION DEL DESASTRE:

BRINDAR INFORMACION LA POBLACION E INSTITUCIONES, CANALIZANDO COORDINADAMENTE LA PARTICIPACION SOCIAL; CREANDO CONFIANZA, REDUCIENDO LA ANSIEDAD, DILUYENDO LOS RUMORES Y PROPORCIONANDO UN SERVICIO DE COMUNICACION SUPLEMENTARIO.

Sus tareas principales son:

1. **Promover** la coordinación operativa con las instituciones de respuesta y entre los medios de comunicación: públicos y privados (locales y nacionales).

2. **Facilitar** la adaptación de los planes de atención al desastre, proporcionando información sobre áreas afectadas y daños ocurridos en la comunidad, contribuyendo con esto a una respuesta precisa y oportuna.

mediante la aplicación de las medidas y técnicas de auxilio a la población, adecuadas al tipo y magnitud del evento presentado.

3. **Establecer** el diálogo con y entre la población.

4. **Difundir** mensajes emergentes, alentando la solidaridad y adecuando los contenidos a los peligros en las distintas regiones; considerando los niveles de educación y edad de la población así como sus costumbres e idiosincrasia

5. **Alentar** la disposición de medios financieros, materiales y humanos.

META: el periodista debe promover que los responsables de planear y ejecutar acciones de Prevención y Atención de los Desastres, incluyan como parte de su estructura, una instancia que en forma organizada y sistemática promueva a su vez la comunicación social y su interacción con los medios de comunicación en su localidad o a nivel nacional.

II.2 Responsabilidad social del periodista y de los medios de comunicación

Los periodistas, al igual que los medios informativos, son actores sociales con una responsabilidad que debe reflejarse en la realización de su trabajo y especialmente en el tratamiento de la información. La perspectiva ética es fundamental en la cobertura de los desastres y en el tratamiento del tema de la construcción social del riesgo. El periodista es un actor activo que interpreta y decide, por lo tanto, tiene en sus manos la posibilidad de aportar en la prevención y mitigación de los desastres, siempre que asuma su trabajo de manera comprometida.

En un encuentro realizado en Ecuador en el año 1998 (Salazar: 1998: p.42), los periodistas analizaron el tratamiento periodístico de la información sobre desastres en Latinoamérica y anotaron las siguientes observaciones.

- Predomina el sensacionalismo , pero se ha venido dando un cambio hacia un manejo más profesional de la información.
- Tradicionalmente el periodismo relata un hecho consumado, especialmente si se habla de desastres, sin la contextualización que permite comprender el problema.
- Se han ido fortaleciendo los organismos de protección civil constituyéndose en fuentes más eficientes de la información. tanto preventiva como de respuesta.
- Se está dando un mayor tratamiento a la información preventiva en dos modalidades: en forma de campaña; y en forma periodística.

Estas observaciones sirven como base para sugerir algunas condiciones que debe reunir el tratamiento de la información sobre riesgos y desastres.

1. Contextualizar

Ubicar los hechos en una perspectiva histórica, penetrar en los antecedentes y las consecuencias. Cada tragedia tiene una explicación que va más allá de la descripción del suceso; en Armero, Colombia murieron alrededor de 24.000 personas en 1985, la población no evacuó a tiempo antes de la avalancha en el Volcán Nevado del Ruiz. En Nicaragua murieron más de 2000 personas al pie del Volcán Casitas en 1998 por una avalancha durante el paso del Huracán Mitch, ¿se pudo evitar esta tragedia? ¿existen otras comunidades en permanente situación de riesgo en el país? El periodismo investigativo, comprometido, puede dar a conocer información científica que es vital para la población y puede contribuir a identificar responsabilidades de las instituciones públicas en esta labor.

2. Precisión y veracidad

- **Sin importar el género periodístico** que se utilice, la información debe ser rigurosa y suficientemente respaldada por fuentes fidedignas, con la certeza de que se utiliza la fuente apropiada para el tipo de información que se difundirá. Es preciso tomar en cuenta diferentes puntos de vista, desde miembros de la comunidad afectada hasta los especialistas en el tema, pero tomando en consideración este principio de rigurosidad.
- **No exagerar ni distorsionar;** cuando hay información sin verificar o en proceso de verificación, el periodista se siente tentado a hacer sus propios cálculos de la magnitud del peligro o de los efectos, con lo cual corre el riesgo de ser desmen-

tido al poco tiempo y de provocar un estado de confusión en la población; lo mejor es aplicar el sentido de medida y respaldar la información en datos confiables. En el caso de la información sobre fallecidos, desaparecidos y víctimas, es importante que el periodista identifique la fuente oficial con antelación.

Evitar caer en concepciones preconcebidas, acerca de la respuesta de las instituciones o de la actitud de las personas afectadas; dos ejemplos extremos (tomados de bibliografía consultada) son: la propaganda gubernamental que dice que “todos los problemas están solucionados” o la afirmación de que “el gobierno o las instituciones nacionales no están haciendo nada por los afectados”. cuando esta no ha sido fundamentada.

También hay que evitar los mitos que pueden ocasionar perjuicios a la población, respecto a la salud pública, a las amenazas de origen natural, u otros.

3. Orientadora

Además de describir los acontecimientos, el periodista también puede informar con una intención de guiar a las personas y apoyar las acciones de prevención y atención de los desastres.

- Indicar claramente las instrucciones a seguir por la población en caso de alerta y emergencia, para resguardar su vida y su salud. Por ejemplo, el comportamiento a seguir en cada tipo de emergencia, medidas sanitarias, lugares donde obtener ayuda. Es relevante tomar en cuenta las particularidades culturales y geográficas de las poblaciones afectadas para que este mensaje sea efectivo.
- Disipar rumores mediante información esencial, disminuir la incertidumbre, especialmente al informar sobre las amenazas, sea que se trate de sismos, huracanas, volcanes, o alguna amenaza tecnológica; los pronósticos y efectos probables de la manifestación de estas amenazas, suelen ser aspectos que generan rumores y vaticinios de cataclismos, que hasta han llegado a movilizar a miles de personas temerosas, debido a la falta de información precisa y clara.
- La información debe contribuir a disminuir la angustia e infundir serenidad. Ofrecer consejos desde el punto de vista psicosocial, con el apoyo de especialistas en este campo. En las transmisiones de radio y televisión lo mejor es evitar la participación de periodistas, presentadores o locutores cuyo estado de ánimo pueda infundir temor injustificadamente al público.

- Evitar la explotación del estado emocional alterado o angustiante de las víctimas.
- Velar por el respeto a los derechos humanos de los afectados.
- Desde el punto de vista preventivo, la población requiere información sobre áreas de riesgo, donde no deben construir viviendas o comercio; las acciones en defensa del ambiente; el control social sobre lo que hace la empresa privada y las instituciones públicas en relación al riesgo; resultados sobre investigaciones de las amenazas (sísmica, meteorológica, tecnológica, etc); son algunos ejemplos de informaciones de interés público y que pueden contribuir a la toma de decisiones y la acción social.

4. Claridad

Que sea información comprensible, sin perder profundidad ni rigurosidad conceptual; el lenguaje técnico debidamente explicado, con sencillez, llegará a formar parte del conocimiento del público. Para facilitar esta comprensión, el periodista requiere capacitarse; también es prudente solicitarle al especialista que utilice un lenguaje accesible, que explique los términos y los conceptos que se requieran para dar claridad a la información, pero sin abusar de ellos.

Cuidar la calidad, pero también la cantidad; la sobresaturación puede ocasionar confusiones en el público, sobre todo cuando se trata de alertas.

5. Oportuna

La información sobre desastres puede salvar vidas si es recibida a tiempo por la población que la necesita. Esto se vuelve decisivo en casos de alerta, por ello el periodista debe darle un seguimiento cercano a las fuentes especializadas y a las comunidades que viven en condiciones de riesgo permanente.

6. Fomentar valores

En situaciones críticas los valores de solidaridad, transparencia, respeto y esperanza, son indispensables. Los periodistas son quienes tienen mayores posibilidades de promover estos valores en todo momento y en especial en casos de desastre.

La solidaridad entre individuos, comunidades, organizaciones y países, no sólo en cuanto a donaciones, sino también en cuanto a oportunidades, apoyo en activida-

des de recuperación, aceptación y respaldo a las personas que se han movilizado hacia otras áreas.

La transparencia como un requisito en todas las acciones de respuesta al desastre y de reconstrucción, a cargo de políticos, instituciones públicas, agencias de cooperación, empresas privadas contratadas, organizaciones de la sociedad civil, y de cada ciudadano.

El respeto a los bienes de los afectados, a su condición de afectados, a las medidas de seguridad que las autoridades recomiendan.

La esperanza como una energía fundamentada en el empeño colectivo y en la solidaridad. Fomentar una actitud autogestionaria de las comunidades; evitar los estereotipos del “damnificado” que tiende a inmovilizar a las personas, creando una dependencia de la ayuda externa.

7. Concienciadora

Si el periodista es consciente de la urgencia e importancia de dar seguimiento al trabajo de prevención, mitigación y preparación para desastres, así podrá transmitir un mensaje que llame la atención y promueva la decisión-acción, es decir, que haga conciencia en los diferentes actores sociales sobre su responsabilidad social.

