



# Gestión informativa en una emergencia

## Guía de periodismo catastrófico

CESAR PEREZ DE TUDELA Y PEREZ

Licenciado en Derecho.

Licenciado en Ciencias de la Información.

Diplomado en Comunicación Catastrófica

por el Consejo de Europa.

### SUMARIO

*La Información tiene una importancia decisiva en la conducción de las situaciones catastróficas. No sólo, obviamente, cuando éstas se ha producido, sino fundamentalmente en la fase de prevención.*

*La información debe ser realista, clara y sin ambigüedades, evitándose la difusión de información incongruente, que puede provocar situaciones de pánico.*

*Una fase importante de ésta es la alerta, en sus diferentes clases y los sistemas de comunicación que la posibilitan y la hacen decisiva. La alerta no consiste en un solo mensaje, sino en una bien prevista sucesión de avisos, que entraña la conducción de una variedad de actividades integradas en un conjunto de consideraciones sociales y técnicas.*

La gestión adecuada de la información, por parte del organismo competente en la dirección y coordinación del acontecimiento catastrófico, es de esencial importancia para atenuar las consecuencias de la catástrofe.

La escasa experiencia que se posee a este respecto ha motivado este artículo de periodismo catastrófico, en el que se trata de concretar la conducción informativa de las graves emergencias, que son relativamente frecuentes en los modelos de sociedad actual, sin marginar los tradicionales riesgos derivados de la Naturaleza.

La conducción informativa de la catástrofe no puede significar —en ningún caso— poner límites a la Información o retenerla. Todos los estudios realizados denuncian el grave error y el peligro a que se puede exponer a los colectivos humanos cuando se censura la información

**Palabras clave:** información, catástrofes, emergencias, comunicación.

ante la posibilidad de una emergencia. Por muy desagradable o sobrecogedora que sea la realidad, es preferible el informe exacto del mismo que las especulaciones y los rumores que lo sustituirían. En emergencias, las noticias exactas y la alerta en su primer momento son un antídoto a la exageración y medias verdades, que afectará la credibilidad de las autoridades competentes.

Saturar a la sociedad con profusión de noticias ciertas —sea cual fuere su gravedad— y de instrucciones de autoprotección es adecuado debido a su poder relajante. Las gentes, al estar informadas mediante comunicados, se liberan del miedo, evitando así la propagación del pánico.

El lazo de unión entre las autoridades que gestionan las consecuencias de una catástrofe o su amenaza, es la información. Todo plan o norma básica ante catástrofes ha de incluir la difusión de tres tipos de información:

1. Sobre los planes operacionales.
2. Sobre los recursos disponibles, personales y materiales.
3. Sobre el comportamiento de las gentes.

Sin la información adecuadamente conducida antes, durante y después de la catástrofe, las personas no pueden adoptar ningún tipo de decisión, ya que aun siendo adecuada, será totalmente descoordinada. La sociedad debe conocer los desastres que se puedan producir o se están produciendo, las causas, las probabilidades de repetición o cualquier otra situación de crisis.

Esta información, que podríamos llamar catastrófica, se puede referir a cualquier tipo de situación:

- Inundaciones.
- Tormentas.
- Sequías.
- Incendios.
- Aluviones y avalanchas.
- Erupciones y terremotos.
- Riesgos nucleares e industriales.
- Conducción de mercancías explosivas o tóxicas.
- Terrorismo, etc.

## LA ALERTA

Una alerta oportuna hace posible reducir la gravedad de las consecuencias de una catástrofe.

La difusión de la alerta es pura cuestión de información periodística especializada.

La alerta, para ser eficaz, ha de reunir estos requisitos:

1. Darse por persona u oficina que cuente con la confianza de la



población (portavoz de la oficina, que ha de dirigir las acciones coordinadas de Protección Civil, Policía u otra organización).

2. Debe ser concreta, anunciando la posible magnitud de la emergencia, lugar en que se prevé ocurrirá y fecha en que se desarrollará.

3. La alerta debe evitar, con su concreción y veracidad, la difusión de otras noticias inexactas, ya que pueden disminuir la credibilidad.

No dar la alerta, por miedo a que la población la interprete como el anuncio de una situación caótica donde pudiese cundir el pánico es un menoscabo a la sociedad. Los medios de información difundirán noticias improvisadas, desprovistas de una fuente

de información veraz, que al final no colaboran nada a conducir la situación catastrófica.

La falta de decisión en dar una alerta en Estados Unidos produjo 90 muertos y 1.000 heridos, así como daños valorados en millones de dólares.

## ELABORACION DE LA ALERTA

1. Tiene que ser **clara** en cuanto a la probabilidad del acontecimiento.
2. Tiene que darse de forma **continuada**, dando instrucciones adecuadas a la población de acuerdo con el desarrollo del acontecimiento.
3. Ha de ser **urgente**.
4. Ha de ser **categorica** y específica, para evitar que la población descarte las probabilidades de la amenaza.

## QUIEN DA LA ALERTA

Sobre qué autoridad debe dar la alerta, hay que atenerse al área territorial que puede verse amenazada y a la gravedad del acontecimiento previsto (por ejemplo, en Japón, la declaración oficial de alerta de un terremoto la hace el Primer Ministro, con conocimiento del Gobierno). En cualquier caso, la autenticidad de la alerta debe estar garantizada por la Administración del Estado y emanar del centro directivo de emergencias: Protección Civil, Policía del Estado, etcétera.

La Oficina de Prensa del centro directivo de catástrofes debe prever la tendencia humana de no querer

*La información es el único sistema de preparación de las gentes ante los riesgos que la sociedad moderna comporta, tanto las graves y grandes catástrofes como los frecuentes accidentes de índole social menos importantes, las emergencias derivadas de la Naturaleza y las de desarrollo industrial.*

crear el motivo de la amenaza, o la posibilidad de intranquilizar excesivamente a la población en el extremo opuesto (por ejemplo, en 1981, en Inglaterra, un ejercicio de alerta de inundación en Londres fue precedido de una campaña de publicidad. Una encuesta efectuada después dio el resultado de que un 60 por 100 de la población no supo qué hacer, un 30 por 100 no entendió el significado de la alerta y un 50 por 100 no oyó la alerta). Por ello se debe destacar que las alertas deben ser:

1. Claras.
2. Categóricas.
3. Continuas.
4. Deben incluir instrucciones a la población (quién debe ser advertido, sobre qué peligros y en qué forma).

### COMO SE DA UN MENSAJE DE ALERTA

En el mensaje hay que especificar: el centro, oficina o autoridad del que emana la alerta, área territorial que puede afectar y medidas de precaución que se aconsejan.

La población debe, en todo caso, adoptar unas precauciones generales, entre ellas:

1. Escuchar la radio. Tener pilas nuevas de repuesto.
2. Avisar a sus vecinos, familiares y amigos, contribuyendo a la difusión de la alerta.
3. Hacer acopio de alimentos, tener preparados vehículo, botiquín, etcétera.
4. Encerrar y poner en lugar segu-

*La alerta es un factor esencial y previo en la información con motivo de las emergencias. La alerta o sistema de alerta debe avisar a la comunidad para decidir y disponer una serie de urgentes precauciones ante un suceso emergente de graves consecuencias públicas.*

ro a los animales: ganado y domésticos.

5. No salir de casa (espere noticias e instrucciones específicas).

6. No interferir la línea telefónica mediante conversaciones largas o inútiles.

La frecuencia de los mensajes de alerta deben variar de una a tres horas, facilitando a la población información técnica del seguimiento.

La repercusión de la alerta varía según el nivel cultural y socio-económico de la población, por lo que se insiste en la importancia de redactar directrices muy detalladas sobre el mensaje de alerta, cualquiera que sea la clase de acontecimiento desastroso que pueda producirse.

### PERIODISTAS ESPECIALIZADOS

El portavoz principal de una emergencia depende directamente del director de la Oficina de Catástrofes (Protección Civil, Defensa Civil, Policía, etc.) y debe ser un cualificado experto en información, con experiencia en la conducción de comunicaciones en situaciones de crisis.

Su tarea se dirigirá a la población en general y/o a grupos sociales concretos (propietarios de vehículos, maestros de escuela, etc.), así como a representantes especializados de los diferentes medios de información pública (diarios, emisoras de radio, televisión, etc.).

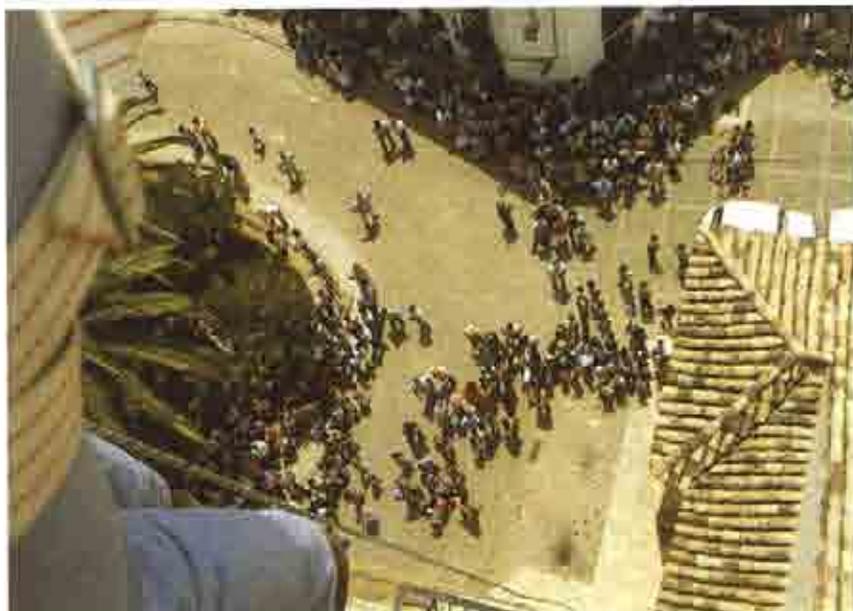
El funcionario encargado de la comunicación deberá estar plenamente informado de todas las operaciones, consecuencias y marcha de los acontecimientos catastróficos, describiendo en sus comunicados no sólo el hecho catastrófico en sí mismo, sino sus efectos principales.

Obviamente es imprescindible tener la colaboración de los representantes de los diferentes medios de información pública para difundir los mensajes a la población, y a éstos hay que facilitarles, con precisión, toda la información adecuada, por lo que el portavoz de la situación catastrófica debe ser exacto y franco en las respuestas que dé a los representantes de los diferentes medios de información pública.

De la exactitud, contundencia y urgencia de las respuestas del portavoz de la catástrofe (jefe de Prensa de Protección Civil, Policía o Ministerio responsable de la emergencia) depende la primera conducción informativa de la catástrofe y la neutralización de los posibles rumores o noticias tendenciosas, falsas o inexactas, que podrían surgir en la ocasión propicia.

La información debe incluir, naturalmente, las respuestas individuales de la población por parte de la Oficina de Prensa, quienes responderán de todos cuantos asuntos concierne con la situación de crisis, facilitando o remitiendo a otros servicios competentes la información más específica o especializada (Centro Meteorológico, Consejo Seguridad Nuclear, Sanidad Nacional, Transportes, Cruz Roja, etc.).

A veces, en especiales circunstancias, y cuando la catástrofe ha producido un crecido número de muertos, es conveniente descentralizar la información específica sobre esta cuestión, delegando o creando una Oficina de Información de Víctimas, vinculada al centro de operaciones de emergencia. Igualmente, en el



caso de identificación de cadáveres, tarea, como se sabe, compleja y muy técnica, bajo custodia de autoridades y funcionarios de Policía.

Debe existir una Oficina de Información suficientemente capaz como para recibir a los representantes de los medios de información. Es conveniente que su instalación esté próxima o contigua al centro de dirección de operaciones, con buenos medios de comunicación exterior: teléfonos, télex y otros (televisión en circuito cerrado que muestre imágenes del centro de operaciones). De esta forma, los periodistas ven los cuadros maestros de la catástrofe sin la situación generalmente incómoda y obstaculizadora para los responsables de la gestión de la emergencia.

Se insiste en la importancia de que el portavoz o jefe de información debe recibir una documentación exacta y actualizada de la situación. Si hubiere —por las causas que fuere otras fuentes de información, los anuncios de éstas deberán ser autorizados por el portavoz principal, haciéndolos coherentes y compatibles entre sí.

Se ha escrito que en el accidente de la Central Nuclear de Three Mile Island, en 1979, no se observó ninguna de estas consideraciones. Las fuentes de noticias oficiales fueron varias y mantuvieron informaciones confundidas entre distintos funcionarios, con la consiguiente pérdida de confianza de la población y aumento de problemas con que se enfrentó el director de la gestión de la crisis. La misma Comisión de Reglamentación Nuclear relató exageradamente los sucesos vinculados con la «burbuja

de hidrógeno» y restó importancia, o no reveló información, sobre los daños causados al «núcleo». No hubo una información única, y algunos de los funcionarios que informaron a la prensa carecían de los conocimientos técnicos necesarios para explicar los acontecimientos y otros fueron excesivamente técnicos en sus expresiones para poder ser comprendidas por la población y por la prensa.

## ES NECESARIA LA INFORMACION

La *Revista Internacional Civil Defensa*, en el número julio-agosto de 1981, publicó un resumen sobre cómo debe ser la información pública en los desastres. Entre otras recomendaciones puntualizaba:

1. Facilitar información completa, cierta y rápida.
2. Información fiable. No hacer juicios prematuros o de competencia de otras autoridades.
3. No eludir errores ni negar insuficiencias reales. Buscar sus posibles causas.
4. Proporcionar ambiente de confianza en la población, facilitando y atendiendo a los periodistas y a los fotógrafos.

Los representantes de los medios de información actúan sometidos a una fuerte presión por parte de sus medios, motivada por las necesidades de información de la emergencia. Por ello es necesario establecer una colaboración mutua debido al apoyo que estos medios pueden prestar a la Administración competente.

*No dar la alerta, por miedo a que la población la interprete como el anuncio de una situación caótica donde pudiese cundir el pánico, es un menosprecio a la sociedad.*

## COMPORTAMIENTO DE LA POBLACION EN LAS EMERGENCIAS

Se dice que en los últimos quince años se han desarrollado numerosas investigaciones sobre el comportamiento humano en las catástrofes desde perspectivas sociológicas, psicológicas y organizativas.

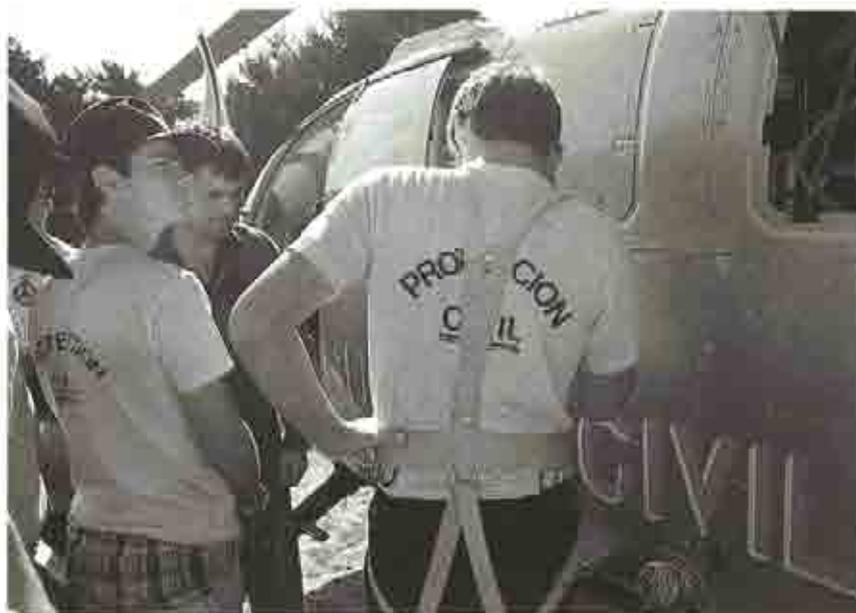
Desde el punto de vista de la información pública, cuya misión es informar, y en momentos de crisis, aconsejar y convencer a un público abstracto, estos estudios parecen muy útiles.

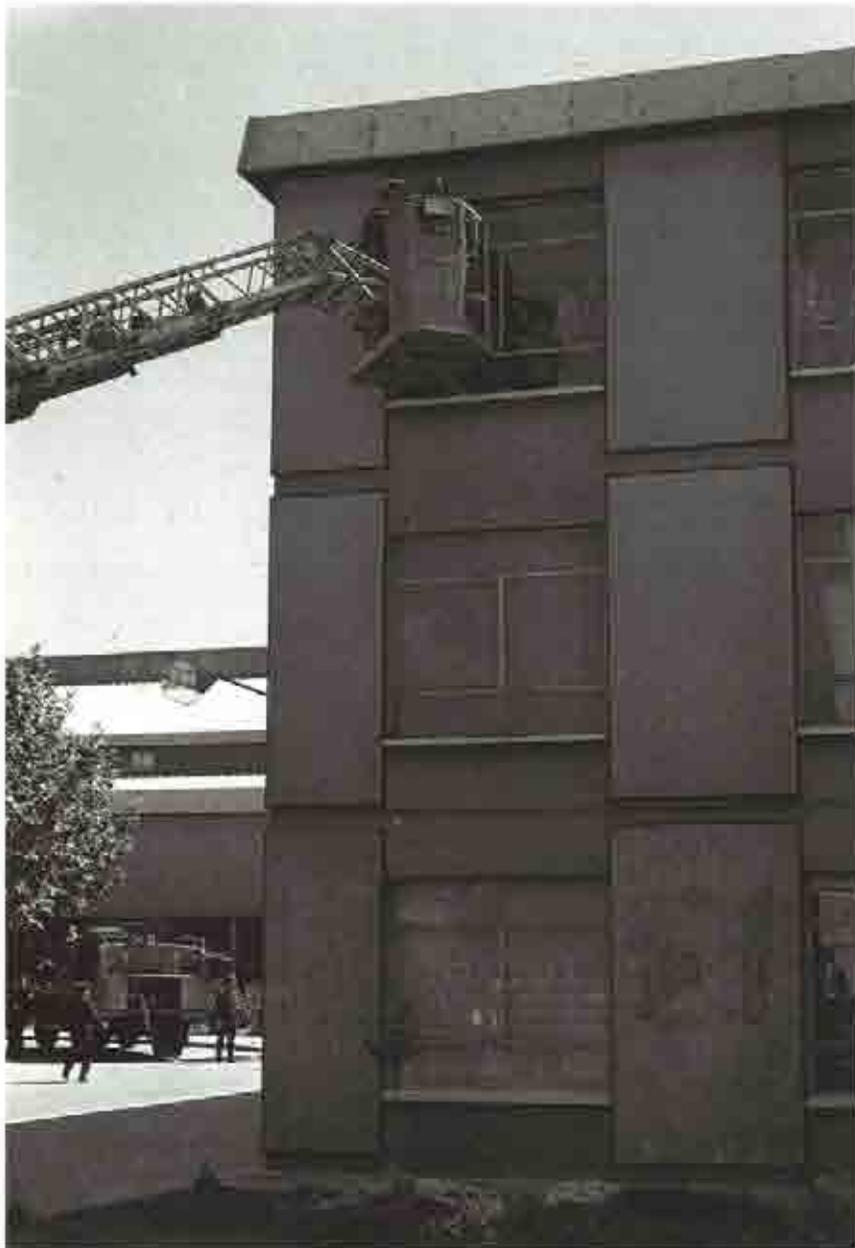
El tema ha sido tratado desde muy distintos ángulos: novelas, películas, prensa e informes de organizaciones públicas y privadas. Se citan algunas fuentes (Disaster Research Center, Univ. de Ohio, 1963, y Research Programme on Technology, Univ. Colorado, 1970).

En la mayor parte de los casos investigados es América del Sur el lugar de la catástrofe escogido para estos muestreos.

1. La idea de que las personas son dominadas por el miedo (idea no contrastada y estimada en muchos casos equivocada) hace que los poderes públicos encargados de gestionar la emergencia empleen una precaución exagerada en dar mensajes de alerta y ésta darse en el último momento (dicha idea ha sido, generalmente sostenida en la Dirección General de Protección Civil durante el período 1982-1987).

2. Se ha supuesto que la población está desorganizada, amenazada y vacilante, por lo que una dirección y un control autoritario son muy necesarios.





3. La conmoción social requiere una ayuda a la emergencia desde fuera de la zona siniestrada de forma inexcusable, dudándose de la capacidad y valores de las personas e instituciones, pues suelen traumatizarse al ver el tamaño de la catástrofe.

4. Se estima que las organizaciones de lucha contra los desastres a nivel local o municipal han quedado aturridas y desorganizadas, y que en el mejor de los casos pueden anteponer sus propios intereses familiares a los colectivos y no podrán funcionar con eficacia. Por ello deben ser apoyados por organizaciones externas a la zona en conflicto (esta conmoción social y la falta de eficacia de las organizaciones locales es una idea muy variable, sólo comprobada

en algunos casos excepcionales, siendo muy frecuente su validez en las situaciones catastróficas y muy eficaz su comportamiento).

5. El saqueo y las conductas antisociales, propios de una sociedad vacilante y traumatizada, pueden ser ciertos y deben extremarse vigilancias al respecto, sin reducir las medidas propias de la normalización social, de los salvamentos y operaciones de protección.

6. Se estima muy baja la moral en la zona catastrófica y se toman medidas de protección, mediante compensaciones económicas, para evitar el éxodo y fomentar la reactivación industrial.

Las encuestas e investigaciones realizadas nos facilitan el siguiente

modelo real sobre el comportamiento de las gentes y las instituciones:

1. La mayor parte de la población no es acuciada por el pánico. Las gentes permanecen en las zonas potencialmente peligrosas. Se constata que las informaciones de prensa sobre las gentes que huyen de la catástrofe son siempre exageradas. En cualquier caso, las investigaciones distinguen entre el pánico y la simple marcha de algunas gentes regularmente organizadas, dentro de una estimable ayuda mutua y en zonas muy localizadas (incidente buque «Casón» en Galicia, diciembre 1987).

2. La falta de información minuciosa es la causa de una inseguridad en el comportamiento de las gentes, que generalmente adoptan medidas de protección personales y familiares. La conducta de las gentes no es, generalmente, histérica.

3. Se produce el llamado «síndrome de desastre» que suele ser de corta duración y sólo afecta a grupos muy determinados. Las víctimas reaccionan positivamente, colaborando en las organizaciones, incluso en los desastres masivos, siendo las propias gentes quienes solucionan sus problemas, buscando ayuda oficial sólo en último término.

4. Las organizaciones locales funcionan y no se ven traumatizadas por el desastre, y el volumen de destrucción —en contra de lo que se supone y se dice por los medios de información— es siempre mucho menor.

5. Se exageran los informes sobre comportamientos antisociales y saqueos, reduciéndose a casos aislados. Se producen conductas abusivas: venta de alimentos a precios muy altos, aprovechando la escasez (venta de agua embotellada enviada por los poderes públicos en las inundaciones del País Vasco en 1983).

Normalmente, en los días críticos se produce un fenómeno de solidaridad social y se anulan las conciencias de diferencias de clase.

6. Se advierte una elevación de la «moral colectiva», en contra de lo generalmente sostenido. Las personas no afectadas por la catástrofe —por grave que haya sido— son siempre mucho más numerosas que las víctimas, y se acentúa el sentimiento de participación social.

Las gentes de las zonas catastróficas están dispuestas a colaborar, y no parece cierto que el comportamiento humano sea un problema durante la emergencia. Más adecuado parece que las organizaciones estén preparadas para saber utilizar a los numerosos voluntarios de forma eficaz. (Esto ha ocurrido, generalmente,

en las catástrofes ocurridas en España en los últimos diez años.)

Los medios de información y la Oficina de Prensa de la catástrofe debe planificar:

1. La información que realmente necesitan las personas afectadas: consejos, instrucciones, etc.
2. Comunicaciones exentas de prejuicios de desconfianza, exceso de paternalismo autoritario, criterios étnicos o lingüísticos.
3. No retener jamás los mensajes de alerta.
4. No censurar o redactar ambiguamente los comunicados.
5. Información no pendiente de la imagen del organismo del que emana, sino pendiente de la misión concreta.
6. Descubrir la situación real.

## DEMANDA MASIVA DE INFORMACION

La gente y los medios de información acuden al lugar de la catástrofe.

Generalmente, en la mayor parte de los desastres se produce un movimiento de gente que va hacia la zona afectada, e incluso hacia la zona de riesgo. La gente que acude al lugar supera en elevado porcentaje a las personas que se marchan.

1. Convergencia de personas.
2. Convergencia de suministros, equipos.
3. Convergencia de información (se va a buscar noticias).

La información de los medios de comunicación de masas suele ser espectacular, magnificando siempre la situación y suscitando así el tema o el interés en personas que no han sido afectadas por el desastre.

Hay que prestar especial atención hacia la información espectacular de los medios para reconducirla en lo posible. Especialmente las emisoras de radio son bloqueadas por preguntas tras la emisión de los noticiarios: unos, solicitando información concreta, y otros, ofreciendo ayuda. Se forman unas especiales cadenas oficiosas de información que parten desde el lugar o foco del acontecimiento mismo. Estos «rumores» son, generalmente, escuchados por más personas y con mayor rapidez que los avisos o mensajes oficiales a través de emisoras, altavoces o megáfonos móviles. Dichos «rumores» preocupan a la población y conducen al «colapso» de las comunicaciones telefónicas, motivando el desplazamiento de personas hacia el lugar de la emergencia para intentar la confirmación de los «rumores». Si el desastre es de gran envergadura, es normal que los sistemas de comunicación (radio, teléfonos) y transportes se interrumpan y no se comunique, retardándose la convergencia de gentes e información.

La dirección de la catástrofe y su Oficina de Información debe contar con líneas telefónicas reservadas e inéditas para su utilización sólo en casos catastróficos. Debe facilitarse periódicamente información general,

de forma personalizada, a través de informadores pertenecientes a la Oficina que expongan las listas con nombres de personas que reclaman conexión con familiares o transmiten cualquier tipo de mensajes.

Para estos casos de demanda de información masiva antes, durante y después del desastre, el poder público o el centro de dirección de la emergencia debe tener a su disposición una cadena de emisoras de radio sin ninguna programación regular, completamente dedicada a la cobertura informativa de la emergencia. Con la difusión inmediata neutralizan los «rumores» y la información desestabilizadora que representa. Esta comunicación verbal y rápida hace que el público la reciba y reaccione inmediatamente frente al «rumor». Conviene destacar que no puede existir demora en la contrainformación oficial al público sobre los acontecimientos que se deben conocer o las directrices recomendadas con la mayor precisión. Para esto no basta con confiar en los medios de comunicación de masas.

Esta cadena de emisoras de radio, con cobertura suficiente en el área de la zona desastrosa y fuera de ella para facilitar información al exterior, puede emplear los intervalos temporales, entre mensajes y noticias oficiales, para emitir un buen programa de educación pública, así como la atención a las consultas y las demandas acuciantes de los familiares y amigos de afectados.

La emisora de radio dependiente del portavoz principal ha de estar atenta a la serie de reportajes inexactos acerca de situaciones o personas desaparecidas que se emitan o publiquen en los medios de información de masas para, una vez comprobada su veracidad, tranquilizar a los ciudadanos.

Sin información no es posible pensar en que la población pueda adoptar decisiones convenientes. En las situaciones desastrosas, hasta la población culta necesita que se le diga y repita lo que tiene que hacer, cómo lo tiene que efectuar y en qué momento. La necesidad de información aumenta y ayuda urgentemente a sobrevivir.

En principio, y lo antes posible, hay que decir y repetir qué clase de accidente se ha producido, por qué ha ocurrido y qué probabilidades hay de que se genere otra crisis.

## QUIEN SUMINISTRA INFORMACION

Uno de los problemas verdaderamente acuciantes que tiene la Oficina



de Información de la catástrofe es la de aglutinar constantemente noticias, perfectamente actualizadas y consecutivas, que deben facilitarlas cada uno de los centros operativos: instituciones y colectivos públicos y privados que cooperan en la organización del desastre. Esta forma de obtener la información requiere una correcta planificación. Esta tarea es difícil y urgente antes, durante y después del impacto catastrófico, y se puede clasificar de la siguiente forma:

- Estimación del número de muertos, identificaciones posibles, número de heridos y centros donde se encuentran ingresados.
- Evaluación de los daños en los bienes.
- Servicios esenciales de la comunidad interrumpidos.
- Suministros necesarios de artículos esenciales, alimentos, vestidos, medicinas, combustibles, etc.
- Estimación de las necesidades urgentes
- Recepción de información y noticias (dar máximas facilidades).

Las evaluaciones descritas forman la base para asumir, por otro lado, el control de la emergencia, ayudando en las necesidades de la información pública.

#### **TIPO DE INFORMACION QUE NORMALMENTE SE SOLICITA DE LAS OFICINAS DE INFORMACION DE LAS CATASTROFES**

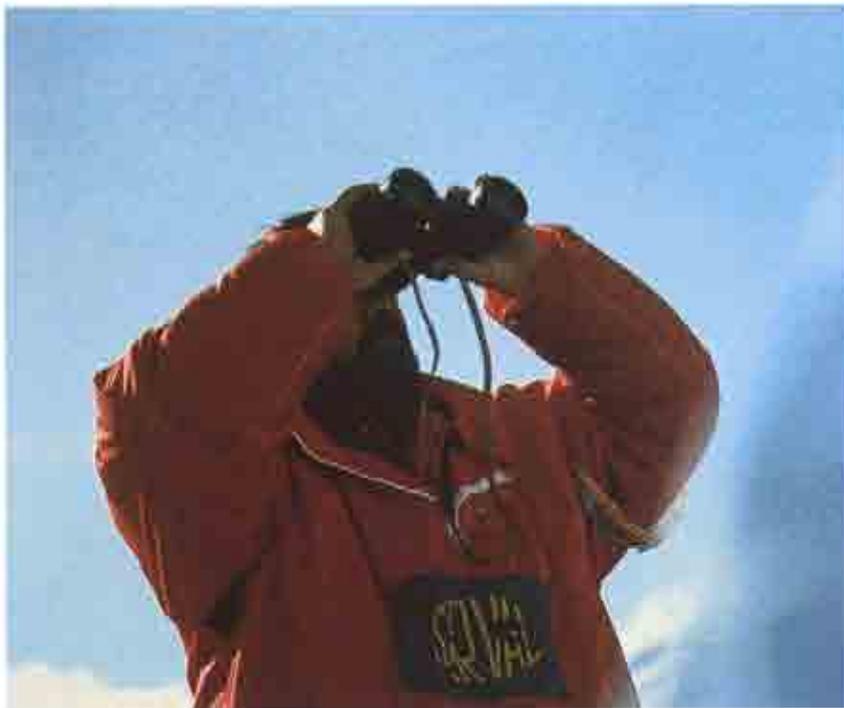
- ¿Se ha extendido el incendio?
- ¿Caerá más nieve?
- ¿Qué zonas están inundadas?
- ¿Cuál es la altura de las aguas?
- ¿Cuántos muertos, cuántos heridos?
- ¿Cuántas viviendas destruidas?
- ¿Funcionan los trenes?
- ¿Qué tipo de ayuda se necesita?
- ¿Qué puestos de socorro se han establecido?
- ¿Dónde están mis familiares?

Las llamadas, solicitando la información más variada, se van acentuando a medida que el desastre está en fase más avanzada y se hacen más numerosas:

- ¿Qué hace la Policía?
- ¿Protección Civil es el principal desastre!, etc.

#### **LA LECCION DE UNA EXPERIENCIA DESDE LA INFORMACION PUBLICA**

En 1950 tuvo lugar en Canadá una importante inundación fluvial. Las



demandas de información se aceleraron y se reforzó la Oficina de Información Pública con diferentes expertos procedentes de empresas privadas, departamentos gubernamentales y fuerzas armadas. Diariamente tenía lugar una conferencia informativa, utilizándose la radio esencialmente, haciéndose resúmenes objetivos y reales de la situación. Las emisoras de radio desempeñaron un papel fundamental para inducir a unas 100.000 personas a evacuar el territorio antes de que la situación se

hiciera irreversible. Hubo información errónea procedente de otras fuentes, que planteó problemas importantes, ya que los reporteros, en su afán de protagonismo, dieron análisis exagerados en los daños —casi como si hubieran desaparecido poblaciones enteras—, lo que produjo miles de consultas personales angustiosas. El informe oficial anticipado habría frenado la información paralela.

#### **LA INFORMACION Y LOS DIFERENTES PLANES DE EMERGENCIA**

- En todos los planes de emergencia debe preverse, de forma fundamental, la información pública en relación con los riesgos propios de la misma.
- No hay posible coordinación de una catástrofe sin una Oficina de Información Pública.
- No hay información pública sin unos medios fundamentales: emisora de radio, líneas telefónicas y recepción, para atención minuciosa de los representantes de la información de masas.

Nunca deben ser iguales las comunicaciones destinadas a las operaciones de emergencia que las comunicaciones de información pública redactadas por profesionales de la comunicación.

Deben utilizarse todos los medios disponibles para la información pública.

*Idealmente, toda la información debe difundirse a través de una sola persona o una sola Oficina.*

*Los rumores o las informaciones erróneas deben ser desmentidas urgentemente.*

*Retener información es un error: propicia los rumores y expone a las gentes a peligros evitables.*

- Emisora de radio de emergencia.
- Red de radioaficionados.
- Medios de comunicación de masas: prensa, cadenas de radio y televisión
- Altavoces
- Megafonía móvil recorriendo zonas urbanas.

La Oficina de Información tiene que disponer de expertos, a la escucha de todo tipo de información que se está transmitiendo, para desmentir sin demora las noticias inexactas y recibir por esta vía información adicional o complementaria de los representantes de los medios informativos, confirmando sucesos.

La necesidad de que la Oficina de Información esté en relación directa con una emisora de radio en funciones de emergencia puede hacer que la información se reciba a través de llamadas de los propios oyentes, que contestan datos requeridos por otros; es decir, una contribución a la información. El público es un depósito de información de grandes proporciones: la gente advierte sobre sitios peligrosos, ha visto a personas, sabe lo que está ocurriendo en el barrio donde reside. Esta red de comunicación la forma la propia comunidad, conducida por los responsables de los mecanismos de información, que debe utilizarla y aprovechar su existencia.

El sistema de difusión de emergencia en Canadá puede llegar al 98,6 por 100 de la población, utilizando 900 emisoras de radio y televisión. Incluso en Estados Unidos, el sistema DIDS permitiría prescindir de los medios de información de masas.

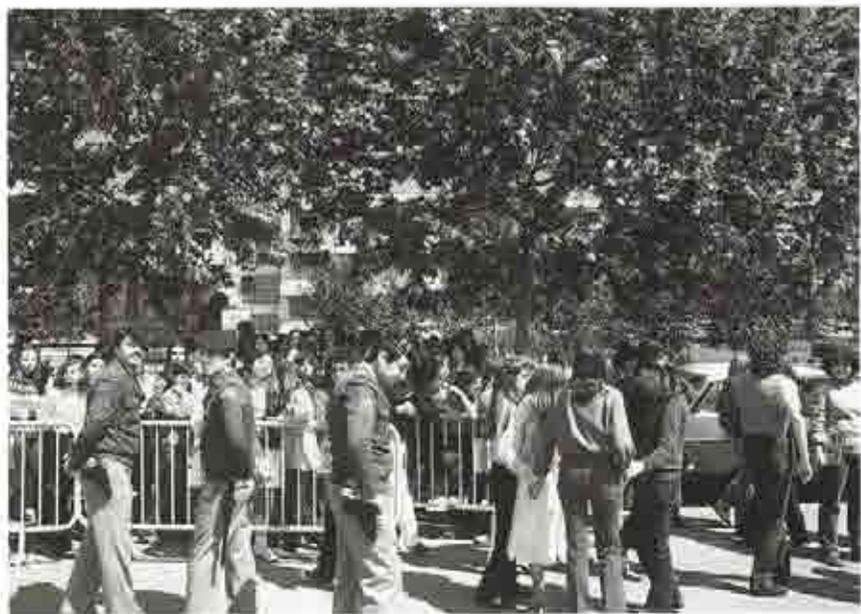
## LA ALARMA HAY QUE DARLA

Es frecuente que los funcionarios competentes de Policía o Protección Civil se muestren remisos o renuentes a dar alertas específicas ante temores a reacciones desfavorables de la gente:

- Por si ésta resultara innecesaria.
- Por la forma de la reacción del público.

La falta de decisión en dar una alerta produjo en Estados Unidos 90 personas muertas, 1.000 heridas y daños valorados en millones de dólares.

Las comunicaciones de masas son esenciales en la difusión de la información, y especialmente la radio, que constituye el medio más importante para la difusión de noticias en situaciones de crisis. Se puede disponer de la radio en cualquier sitio, se oye mientras se realiza otra tarea, se lleva



en el automóvil. Su auténtica ventaja sobre cualquier otro medio de difusión es la velocidad de transmisión. El terremoto de Niigata (Japón) fue anunciado por la Red de Emisoras NHK (estatal) unos segundos más tarde. Minutos después, la televisión y otros medios radiotónicos dieron y repitieron las alertas, añadiendo detalles y consejos a la población. Esta amplia difusión sobre noticias generales, en el plazo de treinta minutos, no fue consecuencia de plan alguno, sino un ejemplo de rapidez de respuesta de la radio como medio de comunicación de masas, y en especial en zonas aisladas, incluidas las más expuestas a sufrir desastres periódicos.

La Policía debe asumir un papel directivo en muchos desastres. Sus miembros tienen experiencia profesional en hacer frente a diversas emergencias diarias, saben establecer prioridades en tareas que han de realizar y disponer de medios importantes, y entre ellos, un correcto sistema de comunicaciones.

En cualquier emergencia, la Policía debe asumir estas misiones específicas:

- Salvamento y búsqueda.
- Control de multitudes: megafonía móvil, radio y altavoces.
- Protección de bienes.
- Evacuación.

Es la Policía quien, debidamente coordinada por Protección Civil, informa sobre la emergencia mediante comunicados de prensa que le son facilitados por el portavoz principal.

Cuando en la emergencia, por su extensión e importancia, sean muchos

los organismos que intervienen; Ejército, Policía, Guardia Civil, Cruz Roja, autoridades regionales, etc., los procedimientos de información pública no pueden tener mensajes o comunicados distintos, y menos aún contradictorios, ni la gente debe plantearse controversias en relación con la competencia de autoridades.

En estas situaciones hay que extremar la planificación y la coordinación de la emergencia, y muy especialmente a las funciones principales de la información:

- Transmisión de instrucciones claras.
- Información que atienda las necesidades urgentes.
- Contestar las preguntas más esenciales que la gente puede hacerse en las emergencias.
- Comprobar que la información llega a sus destinatarios de la manera más eficaz.

La interrupción o ausencia de mensajes en las emergencias es una de las causas principales de las situaciones de caos que se producen. Sin información, la cooperación se hace sumamente difícil. La coordinación y el control dependen en gran medida de una comunicación e información adecuadas.

Es también esencial disponer de una fuente de información en el lugar mismo de la emergencia, a fin de reunir, clasificar e intercambiar información una vez recibida en el Centro de Información u Oficina de Prensa de la emergencia.

Los mensajes de información deben prepararse en la Oficina de Prensa y difundirse a través de los medios de comunicación de masas o cualquier

sistema de información en período de crisis que se haya establecido: vehículos recorriendo la ciudad anunciando, con altavoces, lugares en los que hay agua, refugios o alojamientos, etc.

## SELECCION DE INFORMACION

En condiciones de normalidad social hay demasiadas noticias y es necesaria una selección crítica de las que merecen ser transmitidas. Pero en las emergencias no hay noticias suficientes para llenar el tiempo de radiodifusión, y son los propios oyentes quienes elaboran la información, rectificando las noticias dudosas u omitiéndolas. En cualquier caso, hay una apertura informativa producida fundamentalmente por el enorme incremento de la información que viene del público.

Un estudio sobre una emergencia, producido por una tempestad de nieve que azotó, en 1971, una zona centro-meridional del Canadá, menciona que en sólo dos días una emisora local de radio recibió 25.000 llamadas (9 por minuto). La programación se refirió exclusivamente al tema de la catástrofe, en constante servicio a la emergencia, adaptándose a las necesidades informativas de los oyentes. Esta emisora atendió dos grandes categorías de necesidades:

1. Información objetiva sobre el desastre.

2. Apoyo emocional a la gente (mensajes tranquilizadores, servicios municipales, hospitales, etc.).

Linea directa. Los oyentes responden a llamadas anteriores de otros oyentes y dialogan entre ellos. El locutor modera y tranquiliza, combinando la autoridad informativa con la simpatía intuitiva.

Las primeras noticias sobre las emergencias aparecidas en los medios de comunicación social de masas están basadas siempre en informaciones fragmentarias y algunas suposiciones. Distintos estudios han denotado que hay un cierto acento dramático en la información. Por ello se generaliza y no se ofrecen datos puntuales, que producen deformaciones. Los reportajes inexactos con grandes titulares complican las comunicaciones, ya que aumentan las llamadas de la gente a la Oficina de Información.

1. Durante la alerta, los medios de información deben difundir —constantemente— instrucciones exactas sobre la naturaleza del peligro y lo que puede y debe hacer la población para protegerse.

*Es necesario extremar la información, instrucciones y consejos ante el público, sea cual sea su nivel cultural; el nerviosismo anula la capacidad y es normal que las gentes desconozcan las medidas de prevención básicas más elementales.*

2. En el período anterior al desastre, los medios de información deben abstenerse de dar noticias cuya exactitud se desconoce; aunque se suponga que los funcionarios encargados de la gestión de la catástrofe deben proporcionarles evaluación rápida de los daños, hay que convencerles de la dificultad y responsabilidad que esta tarea entraña.

3. Otro problema que se plantea es el elevado número de periodistas que desean obtener la misma información en el mismo momento en la Oficina de Prensa de la catástrofe.

4. Durante la recuperación del desastre, los medios de comunicación han de:

a) Repetir constantemente los servicios de socorro y su ubicación.

b) Informar repetidamente sobre las zonas afectadas y las que no lo han sido.

c) Consejos e instrucciones a las gentes de los núcleos aislados.

Estas informaciones reducirán y neutralizarán los rumores como consecuencia de informaciones insuficientes o falsas.

La información catastrófica no equivale a relaciones públicas, publicidad o propaganda. Su misión es establecer un equilibrio de orden y comprensión entre la autoridad que gestiona la catástrofe y el público.

## FRACASO DE LA INFORMACION ANTE CATASTROFES

1. Hay grupos de población inmigrantes, proscritos, marginales, jóvenes independientes, etc., que se

encuentran fuera de la corriente social principal, a quienes no llega la información.

En este caso es necesario crear estrategias de información especiales.

2. Personas que no alcanzan a comprender el tema (impedidos mentalmente, analfabetos).

3. Personas desinteresadas por los fenómenos públicos.

Conocimientos sobre opinión pública, actitudes sociales, persuasión y propaganda son necesarios en los responsables de la información pública ante estas situaciones.

Para que no fracase la información ha de reunir los siguientes requisitos:

a) Credibilidad. Confianza de la fuente emisora de la información.

b) Claridad. Expresión del mensaje en términos sencillos.

c) Continuidad. Deben repetirse frecuentemente.

d) Coherencia. Deben ser coherentes entre sí y tener sentido para quienes lo reciben.

e) Adecuación. Han de tener en cuenta factores como las costumbres, la instrucción y conocimientos del público.

f) Viabilidad. Hacer uso de los cauces informativos por los que la gente siente respeto y utiliza.

Tan pronto se tenga noticia de la posibilidad de una emergencia debe enviarse un informador oficial al lugar mismo de la amenaza. Este informador debe estar en todo momento emitiendo comunicados y noticias al jefe de Prensa de la emergencia (Oficina Central) dependiente de Protección Civil, Policía, etc., para que ésta, a su vez, difunda el mensaje adecuado, a través de los medios de comunicación de masas, y las instrucciones a la población y colectivos sociales.

La Oficina de Prensa de la emergencia, dependiente de Protección Civil o Policía, debe disponer de líneas exclusivas y libres de teléfono y télex para atender a los informadores y poder enviar mensajes.

## BIBLIOGRAFIA

*Apuntes personales sobre conducción informativa de emergencias del autor, 1982-1988.* Jefe de Prensa de la Dirección General Protección Civil.

*Cuadernos de Protección Civil. Curso del CEMEC del Consejo de Europa. Prevención y mitigación de desastros.* Naciones Unidas.

*Tesina de la Facultad Ciencias de la Información.* Universidad de Madrid. Grado. Licenciado del autor, 1985.