

LA COMUNICACIÓN FRENTE A LAS EMERGENCIAS: QUÉ PODEMOS APORTAR

*María Teresa Poccioni
Universidad Nacional de La Plata (Argentina)*

Después de la tormenta

A poco tiempo de la trágica inundación que significó para los platenses la pérdida de vidas humanas así como pérdidas materiales de todo tipo, empiezan a percibirse otro tipo de pérdidas mucho más sutiles e intangibles, pero que nos atraviesan profundamente. Se perdió la confianza en la respuesta rápida de las instituciones públicas cuando más se las necesitan, se perdió la sensación de resguardo, la tranquilidad de “estar en casa” cuando las tormentas arrecian. Para ser justos y no ver solo el vaso medio vacío, puede decirse que también se “ganaron” algunas cosas: la solidaridad durante y después del temporal, la participación de jóvenes y adolescentes en esa tarea de reconstrucción de una ciudad devastada. Y se comenzó a tomar conciencia de la necesidad de tener previstos mecanismos que permitan una mejor organización frente a estos hechos, con la certeza de que esta no será la última vez, de que esto puede volver a pasar y hay que estar preparados.

La formación en emergencias: un campo en expansión

En el mundo académico el campo de las emergencias no parece haber adquirido aún una gran visibilidad. En la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad Nacional del Litoral, se dicta la Tecnicatura en Emergencia Pre hospitalaria, Rescate y Trauma, con una modalidad semipresencial; y en la Universidad Nacional de Tres de Febrero se dicta una Tecnicatura y Licenciatura en Protección Civil y Emergencias en forma virtual y, a pesar de ser de grado y tratarse de una universidad pública, se paga para acceder a ella como en la mayoría de las carreras dictadas en forma virtual.

En el año 2011, en el marco de la Ley Federal de Educación que posibilitó la creación de nuevas universidades para que los sectores populares —excluidos históricamente de la formación académica— puedan acceder a estudios universitarios, se creó la Universidad Nacional Arturo Jauretche. A partir del año 2012, comenzó a dictarse en dicha universidad la Tecnicatura en Emergencias Sanitarias y Desastres, única que se dicta en forma presencial y gratuita en una universidad pública en la actualidad. Para su armado fue preciso un intenso trabajo de búsqueda del perfil y de los contenidos necesarios para la formación del Técnico en Emergencias Sanitarias y Desastres, que fue originado fundamentalmente a partir de quienes poseen la experiencia de la práctica, ya que además de las carreras de grado mencionadas, solo pocas experiencias se han implementado en el país a nivel terciario o bien como formación de posgrado. Entre las distintas competencias que se proponen en su plan de estudios, figura la de “efectuar los procedimientos de comunicación en emergencias inherentes a la recepción, clasificación y despacho de los pedidos de auxilio, adjudicando recursos asistenciales y coordinando las actividades de transporte sanitario desde el Centro

Coordinador de Emergencias”. Si bien tal como está formulado, la comunicación en emergencias aparece acotada a cuestiones operativas, está claro que esta se refiere a otros aspectos que son los que deberían trabajarse interdisciplinariamente: no solo la información como materia prima para la toma de decisiones, sino las distintas formas a través de las cuales circula el uso de los medios masivos de comunicación, el papel de las nuevas tecnologías (en la inundación del 2 de abril tuvieron un papel destacado las redes sociales como facebook y twitter, durante y después de la intensa lluvia, cuando comenzaron a circular todo tipo de mensajes destinados a encontrar personas perdidas, llevar ayuda a lugares donde no se estaba llegando, así como las denuncias en torno a la cantidad de muertes ocasionadas por la inundación, poniendo en duda la información oficial al respecto).

Claudia Congett y Gabriel Sosa son docentes de la Tecnicatura en Emergencias Sanitarias de la UNAJ y vienen desempeñándose desde hace tiempo en el campo de la emergentología. Ellos plantean que los medios de comunicación suelen estar ausentes o alejados de las funciones de los Comités de Emergencias que funcionan a nivel local. Esto se debe, según plantean, por un lado, a que muchas veces el Estado no los tiene en cuenta al momento de armar los planes de emergencia, y, por otro lado, porque hay medios que no quieren comprometerse. En general, “para los medios masivos de comunicación, lo que importa es vender el producto, la imagen, el morbo, el sufrimiento ajeno”. Esta opinión nos interpela profundamente, como comunicadores sociales y como formadores de futuros profesionales de la comunicación, ya que muchas veces el límite entre la información como servicio y la información como espectáculo es muy delgado en situaciones como estas, y el salto de uno a otro es casi imperceptible para los propios profesionales de la comunicación.

Sin embargo, los especialistas en emergencias, tal como plantean Congett y Sosa, coinciden en que los medios de comunicación, bien organizados y predispuestos son una herramienta con innumerables posibilidades de ayuda. “En países como Cuba, en donde sufren en determinada época los embates de los huracanes, los medios son parte del Plan de Emergencia y cumplen una doble función, por un lado como medio de información hacia la comunidad difundiendo las alertas, la comunicación de la Protección Civil, cuando evacuar, etcétera. Y por otro, ocurrido el evento, como no existe tanta tecnología en comunicaciones, además de informar, abren los micrófonos para canalizar las necesidades de la población y de esa forma colaborar en la recuperación”.

La comunicación en emergencias

En el campo de la comunicación, hace relativamente poco tiempo que comenzó a hablarse de la “comunicación en emergencias”, tomando algunos modelos y conceptos de organizaciones tales como la Organización Panamericana para la Salud. En el año 2009, un grupo de asesores en comunicación elaboró bajo el marco de dicha Organización, un documento denominado “Gestión de la información y comunicación en emergencias y desastres. Guía para equipos de respuesta”, que intenta responder preguntas tales como: cómo planificar la comunicación, cómo gestionar la información, cómo trabajar con los medios de comunicación y

cómo elaborar los mensajes en situaciones de emergencias y desastres. Preguntas que empiezan a cobrar una importancia cada vez mayor y que surgen ante cada situación como la vivida el 2 de abril en la ciudad de La Plata.

También es cierto que la importancia del tratamiento de estos temas se reaviva cada vez que ocurre alguna situación de emergencia: en agosto de 2012, por ejemplo, se realizaron las “Jornadas Regionales de Comunicación en Emergencias Sanitarias y Desastres”, en Villa La Angostura, Neuquén, en el marco de la situación generada por la erupción del complejo volcánico Puyehue - Cordón Caulle que provocó una lluvia de cenizas y ocasionó serios inconvenientes en la propia Villa y en localidades vecinas.

Es de destacar que dos propuestas de posgrado de la Facultad de Periodismo y Comunicación Social incluyen la temática de la comunicación en emergencias: la Especialización en Comunicación y Salud, y la Especialización en Comunicación y Gestión Ambiental. Ambas reconocen la importancia que tiene el reflexionar sobre las particularidades que revisten los procesos de comunicación cuando se llevan a cabo en contextos que se denominan “situaciones de desastre” o “catástrofes”.

Dialogar es la tarea

Los emergentólogos comienzan a formalizar su campo de formación e incluyen en él la necesidad de incorporar la reflexión sobre la comunicación. Los comunicólogos empezamos a interesarnos en este vasto campo de las emergencias y a analizar las características y potencialidad de la comunicación social y la información. Todo indica que es imperioso comenzar a estrechar los vínculos entre ambos campos no solo para analizar y tratar de comprender desde la investigación todos los aspectos vinculados a lo comunicacional en situaciones como la que nos convoca a escribir estas breves líneas, sino también desde lo operacional, es decir, en el plano de la acción concreta.

¿Qué podemos aportar desde el campo de la comunicación social? En principio, tenemos que contribuir a que se tenga una mirada más amplia acerca de cómo la comunicación atraviesa distintas instancias de las situaciones de emergencia, no solo las vinculadas a la gestión de la información, las cuales son fundamentales en la medida en que inciden en la posibilidad de salvar vidas, pero no son las únicas. Es necesario repensar y adecuar los modelos que circulan a nivel internacional —que indican los pasos que se deben seguir, o como se dice habitualmente, “el ABC” de la comunicación en situación de emergencia— teniendo en cuenta nuestra propia idiosincrasia y nuestras propias pautas de consumo de mensajes masivos, incorporando al nuevo integrante en este coro de voces que son las redes sociales. Podemos aportar también nuestra mirada en cuanto a los aspectos semióticos de los procesos de comunicación: el modo en que esté construido un mensaje determinará en gran medida la forma en que será interpretado, y la reacción que provocará en quienes lo reciban, según el contexto de la situación de emergencia que se esté atravesando.

En resumidas cuentas, el campo de la comunicación en emergencias es una especie de caja negra que tenemos que abrir por fin y comenzar a deslindar sus temas y sus problemas, y para

eso necesitamos ponernos a dialogar con los otros campos que tienen incumbencia en el tratamiento de las emergencias, cualquiera sea su origen, sanitario o ambiental. Si algo nos quedó en claro después de la inundación del 2 de abril, es que debemos estar preparados, y la academia tiene mucha responsabilidad al respecto.