COORDINANDO con los MEDIOS de COMUNICACION DURANTE los desastres
ALGUNOS PROBLEMAS PREDECIBLES.

Joseph Scalon, Suzane Allred, Al Farrell, Angela Frawzick
Unidad de Investigación en Comunicaciones de Emergencia, Universidad
de Carleton, Ottawa, Canadá.

Después de que el Ciclón Tracy devastó el pueblo de Darwin, en Australia, uno de los primeros vuelos con ayuda transportó lo que a primera impresión no era una carga de prioridad: 2000 radios de transistores. Habían sido ordenados por el director de la Organización para Desastres Naturales de Australia (Natural Disasters Organization, NDO), quien era el hombre a cargo de la ayuda para Darwin(1). La razón para dicha orden era simple. La NDO quería comunicarse con toda la gente de Darwin y no podía hacerlo fácilmente. No habían sistemas locales de difusión en buenas condiciones (incluso las comunicaciones de las fuerzas armadas estaban destruídas) (2). Además, no había energía y la mayoría de los receptores de radioestaban dañados o destruídos. Por lo tanto los radios y las baterías nuevos eran necesarios para lograr una cobertura de comunicación pública.

Los administradores públicos algunas veces critican a los medios de comunicación. Ellos consideran que habría una atmósfera de trabajo mucho más tranquila si los medios de comunicación no estuvieran presentes para grabar todas sus acciones, para cuestionar sus decisiones y para pregonar las observaciones de sus críticas. Pero durante una época de desastre, los medios de comunicación después de todo constituyen cualquier cosa, menos un problema. Por el contrario, su ausencia puede causar dificultades enormes.

Los medios de comunicación pueden ser de ayuda en la educación previa al desastre. Los medios de comunicación pueden ser cruciales para lograr un procedimiento de advertencia eficaz. Pueden brindar información y consejo a las víctimas y a las demás personas que se encuentren dentro del área de desastre. También, pueden ayudar a activar la respuesta local ante el desastre, y pueden ayudar a estimular la obtención de ayuda efectiva durante el desastre.

Además, los medios de comunicación pueden constituir una forma en la cual los individuos u organizaciones pueden pedir información. Aunque los medios de comunicación generalmente no pueden contestar estas dudas directamente, aún cuando pueden tratar de hacerlo, ellos constituyen una conexión entre el público y el coordinador de la emergencia.⁽³⁾ Los oficiales pueden también monitorear el tipo de preguntas que provienen del público y , si ellos perciben algún problema, pueden utilizar los medios de comunicación para decirle al público lo que ellos están haciendo al respecto (4).

Algunas veces los medios de comunicación serán los que informen a los oficiales de que hay una emergencia. Por ejemplo, en Terrance, Columbia Británica, los medios de comunicación identificaron lo que era un desastre. Las agencias para emergencias de la comunidad no se habían dado cuenta de la magnitud de los problemas causados por una inundación repentina, hasta que los medios de comunicación-al consultar con varias oficinas y agencias- dieron una idea de lo que estaba ocurriendo:

Las diferentes agencias de respuesta ante desastres tendían a trabajar por sí solas y no compartían la información. De esta forma, ellos se enteraron de la situación completa solamente escuchando la radio y/o viendo la televisión.⁽⁵⁾

En otra ocasión, esta vez en los Estados Unidos, una estación de radio ayudó a movilizar la ayuda; en Warner Robins, Georgia en 1953, los medios de comunicación fueron el punto clave para lograr una respuesta efectiva ante un tornado:

WMAZ ayudó en la movilización...La Guardia Nacional le pidió a la WMAZ anunciar la movilización de tres compañías...Debido a que el personal médico y electricistas escucharon varios

boletines, éstos se ofrecieron como voluntarios para brindar su ayuda. El Hospital Macon comunicó en un boletín que necesitaban donadores de sangre. Un boletín de la WMAZ hizo que se presentaran 150 donadores en el transcurso de una hora, y el hospital tuvo que comunicar que ya disponía de sangre suficiente (6).

Algunas veces tal tipo de ayuda se organiza previamente. En North Bay, Ontario, por ejemplo, el servicio de ambulancias puede llamar al personal que no está de servicio pidiéndole a la radio local que transmita un "Código B" especial. Los medios de comunicación han acordado que cuando se les haga tal solicitud, ellos cooperarán de dos formas: transmitirán el código, y no intentarán obtener más información del despachador de ambulancias porque ellos comprenden que el código significa que él está muy ocupado respondiendo ante una emergencia (7).

Todo esto no quiere decir que los medios de comunicación no causen problemas en algunas ocasiones. Los medios pueden contribuir a aumentar la convergencia de curiosos y de personas afectadas indirectamente al lugar de la emergencia. Debido a la presencia de los medios de comunicación, tanto personalmente como a través del teléfono, éstos pueden presionar a los coordinadores para obtener información, hasta el extremo que las demandas de los medios pueden interferir para dar una respuesta efectiva a la emergencia (8). Los medios de comunicación pueden extender rumores (9), y por lo tanto alterar la realidad del desastre al menos para aquellos que se encuentran lejos de éste, influyendo en la respuesta ante el desastre(10). Los medios pueden, y de hecho lo hacen, crear mitos acerca de los desastres, mitos que persistirán aún entre aquellos que posean experiencias que indiquen lo contrario durante el desastre(11).

La prensa con frecuencia reporta acerca de comunidades enteras presas del pánico al enterarse de la cercanía de una inundación o un huracán. Los estudios sistemáticos revelan que con frecuencia se da el comportamiento opuesto (12).

Finalmente los medios de comunicación pueden afectar la credibilidad de una organización de respuesta ante el desastre. Después de

Los terremotos Miramichi en New Brunswick en 1982, la Organización de Medidas de Emergencia Provincial (Emergency Measures Organization, EMO), tuvo dificultades para obtener información de los científicos federales en Ottawa. Los medios de comunicación no tuvieron dificultades. El resultado fue que en lugar de constituirse en un centro de información por sí mismo, la EMO fue obligada a acudir a los medios para saber lo que estaba pasando. Esto inevitablemente dañó la credibilidad de la EMO. La situación empeoró cuando un científico local/que tenía contacto con Ottawa empezó a dar información a los medios. La EMO se encontró otra vez forzada a acudir a los medios para obtener información. El científico en cierto sentido había suplantado a la EMO como centro de comunicaciones. Una organización para enfrentar desastres que no sea el centro de información tendrá dificultades para permanecer como el centro de control (13).

Los Medios de Comunicación son Predecibles.

Todos estos problemas, sin embargo, se pueden manejar y controlar debido a dos factores claves. Uno es que los medios se comportan de manera similar, a como lo hacen regularmente, durante un desastre. El otro factor es que el comportamiento de los medios es sumamente predecible la mayor parte del tiempo. Esto significa que aunque puede requerir algo de esfuerzo, el plan para coordinar a los medios durante un desastre puede ser relativamente eficiente porque es posible predecir en base a una amplia experiencia, lo que los medios harán .

Como Scanlon y Alldred (14) han demostrado, los medios inevitablemente se enterarán de un desastre, reportarán las noticias e investigarán para obtener más información ya sea por teléfono o enviando reporteros a la escena. Si los medios consideran que el acontecimiento es de valor o interesante invadirán la escena " en masa", con frecuencia utilizando equipos caros tales como jets rentados, algunas veces obstruirán el transporte local y las facilidades de comunicación. Una vez en el lugar, los medios harán amplias demandas a los coordinadores locales utilizando con frecuencia la presión en grupo (los medios tienden a trabajar en grupo) para forzar la celebración de conferencias de prensa y para exigir respuestas a preguntas específicas, preguntas

para las cuales raras veces hay respuestas satisfactorias en el periodo posterior inmediato al impacto.

Si la información no está disponible de las fuentes oficiales o si la historia tiende a retardarse, los medios encontrarán algo que reportar. Los diferentes medios- radio, televisión y prensa- le darán forma a la historia de acuerdo a su propia percepción de lo que debería pasar. En Three Mile Island (TMI) por ejemplo los medios aconsejaron a la gente que abandonaran las calles, porque ellos creían que las calles desiertas era lo más apropiado para tal situación (15). A pesar de todo esto, los medios cooperarán con los oficiales cuando se les pida. Aún cuando no exista una petición oficial de retener información, ellos lo harán por propia iniciativa porque consideran que tal información podría alarmar al público, una decisión que puede obstaculizar que el público obtenga la información necesaria. En Harrisburg, cuando ocurrió el desastre de Three Mile Island por ejemplo, el periódico local, el Patriot News, actuando en base a su propio juicio:

Impidió el relato de un reportero acerca de lo que ocurriría a los registros del banco en el caso de un desastre porque no quería provocar una demanda extraordinaria de fondos en los bancos...Rechazó miles de dólares en anuncios de promociones por evacuación y de detectores de radiación. (16)

Finalmente, los medios tendrán problemas con historias llenas de detalles técnicos y con frecuencia encuentran sumamente difícil evaluar la capacidad de nuevas fuentes de información. En Three Mile Island los reporteros descubrieron que:

La industria nuclear ha desarrollado su propio lenguaje y esto constituía un impedimento para la mayoría de los periodistas. Una pregunta aparentemente simple como si el núcleo del reactor estaba descubierto o dañado suscitaba respuestas en términos de " pines de combustible rotos", "agujeros en el revestimiento de los pines", "daños en el combustible". Las diferencias eran reales, pero para los reporteros que no hablaban ese lenguaje era algo parecido a sufrir de ceguera para los colores en una exhibición de acuarelas. (17)

En vista de todos los papeles posibles de los medios y de todos los problemas potenciales, no es sorprendente que la Fuerza Policiaca de Vigilancia Regional haya sido ampliamente felicitada por su manejo de la ciudad canadiense de Mississauga ya que situó sus relaciones con la prensa en segundo lugar, solamente después del comando central y de control, en su plan de respuesta a un incidente grave (18). Otros deberían ser suficientemente inteligentes y hacer lo mismo.

Desarrollando un Plan

¿Cómo se puede organizar un plan efectivo para desarrollar buenas relaciones con la prensa durante un desastre? Primero, se establece cuáles son los medios que existen y lo que cada uno puede hacer. Segundo, se establece su capacidad durante un desastre. Tercero, se desarrolla un plan para negociar con ellos y confeccionar un plan con su cooperación. Cuarto, se identifican aquellas personas capaces de poner el plan en acción. Quinto, se prueba el plan incorporando a los medios que jugarán un papel activo en la prueba. Sexto, se evalúa y revisa el plan en base a las experiencias de la prueba, asegurándose que las críticas de los medios se tomen en consideración. Séptimo, se asegura que el plan sea del conocimiento de todos aquellos involucrados en la respuesta ante el desastre incluyendo al público. Octavo, se asegura que el plan sea constantemente revisado tomando en cuenta las condiciones cambiantes, las pruebas regulares y la experiencia real.

Identificando a los Medios de Comunicación: El primer problema al tratar con los medios de comunicación durante un desastre es que los medios puede que no existan. Cuando Port Alice en Columbia Británica (población de 1600 personas) fue afectada por deslizamientos de lodo, todas las comunicaciones tenían que darse de persona a persona (19). Port Alice no tiene periódico local semanal (aunque obtiene algo de cobertura en un periódico publicado en otro lugar), no tiene radio ni televisión. Aunque la mayoría de las comunidades tienen algún medio de comunicación local, generalmente un periódico semanal o una pequeña estación de radio, algunas comunidades no los tienen.

La misma clase de problema- ausencia de medios de comunicación- se puede presentar cuando los medios son afectados por la onda del

desastre. Darwin, Australia, que se mencionó anteriormente, fue uno de ellos: todas las comunicaciones fueron dañadas (20). Lo mismo ocurrió en la ciudad canadiense de Woodstock, Ontario, no muy lejos del centro de Toronto, cuando fue afectada por un tornado de verano. La única vía de difusión disponible en la ciudad: una estación de radio, quedó fuera del aire porque no había energía y no disponía de un generador de emergencia (21). Cuando el oficial de Salud local quiso advertir al público de los riesgos para la salud relacionados con el desastre no pudo hacerlo. En Sydney, Nova Scotia todas las estaciones de radio estuvieron fuera del aire por días después de una tormenta devastadora, solamente sobrevivió una estación de radio (22).

Las interrupciones del fluido eléctrico no sólo callaron a la prensa y televisión, sino que también puede afectar la impresión de los periódicos. Los problemas graves de transporte también pueden afectar a los periódicos. En muchísimas comunidades los periódicos tuvieron que cancelar una edición, algunas veces por primera vez en casi 100 años, cuando una emergencia causada por la nieve hizo imposible la distribución de los periódicos.

Por lo tanto el primer paso hacia un planeamiento adecuado con los medios es establecer cuáles medios existen y si éstos tienen la capacidad para sobrevivir durante un desastre. ¿Disponen de fuentes de poder de emergencia? ¿Están enterados, por ejemplo, de que la Agencia Federal para el Manejo de Emergencias (anteriormente Agencia de Preparación de Defensa Civil) en su programa de Protección a las Estaciones Difusoras suple a las estaciones clave con generadores de emergencia y otros equipos para mantenerlas en servicio durante un desastre? (23) ¿Están localizadas en una área con probabilidades de ser afectada rápidamente durante una situación de desastre? (Una estación de radio tenía todo su personal y energía que necesitaba, pero quedó fuera del aire rápidamente cuando las inundaciones afectaron su comunidad) (24). ¿Pueden operar sus transmisores desde otro edificio o la localización del transmisor puede ser afectada o evacuada? ¿Están en contacto con medios de comunicación fuera de la región de forma que ellos puedan reemitir información y transmitirla de nuevo dentro de la región afectada? (25).

En Canadá, algunas veces es posible crear medios locales dentro del área afectada aún cuando normalmente ninguno exista. La Corporación Canadiense de Difusión tiene la capacidad para transformar torres repetidoras de radio (torres que normalmente sólo retransmiten señales desde algún lugar) en estaciones locales de bajo poder utilizando equipo portátil barato. En los Estados Unidos, los servicios de medios de comunicación pueden proporcionarse a lugares en donde no están disponibles generalmente. Muchas estaciones estadounidenses entran y salen del aire al amanecer y al atardecer. Aún si no lo hacen así, pueden alterar su alcance y poder durante esos momentos. Las áreas cubiertas durante el día pueden no estar cubiertas en la noche. La Comisión Federal de Comunicaciones (FCC) permite a las estaciones alterar sus horarios durante un desastre sin contar con una autorización previa. Las estaciones pueden permanecer en el aire, o si han salido , volver a entrar al aire en horas en las cuales estarían normalmente fuera del aire. Y pueden mantener su cobertura y poder diurnos si esto es de utilidad para lograr una respuesta efectiva ante el desastre(26). La utilidad de esta situación quedó demostrada en el Condado Prince Edward, Ontario durante una emergencia mayor causada por la nieve. Normalmente, los ajustes al atardecer dejaban fuera la parte sur del condado, y los dejaban sin un servicio local de radio adecuado(27). Volver a poner una estación de radio al aire por supuesto involucra mucho más que tener conocimiento de que la FCC permite estos cambios. El plan local de desastres debe incluir- dentro de su mecanismo de difusión o de convocatoria- la información adecuada de adónde se puede localizar al personal de los medios locales y lo que técnicamente debe hacerse para restaurar el servicio. Finalmente, el personal de los medios locales debe conocer los reglamentos, de forma que no estarán renuentes a responder ante las emergencias.

Aún hay más. En los Estados Unidos, como en cualquier otro lugar agencias tales como A.C. Nielsen y Arbitron hacen encuestas regularmente de los hábitos de audiencia y de opinión del público. Estas encuesta revelan qué personas ven y escuchan los medios y a qué horas. También, revelan por inferencia quienes no están escuchando o viendo y a qué horas. Esta información se puede usar para tener una idea clara de

cuáles medios llegarán a cuáles audiencias durante ciertas horas determinadas. Por lo tanto, esta información se puede usar, sólo por dar un ejemplo, para pedir a una parte de la audiencia (tal vez los jóvenes) que avisen a otra parte de la audiencia (tal vez los viejos) que un desastre es inminente (28). Los diferentes medios de comunicación llegan también a diferentes audiencias a horas y localidades diferentes. Por ejemplo, generalmente la televisión es un medio que llega a las casas y que tiene una gran audiencia femenina diurna. La radio está más ampliamente difundida- en la casa, el carro, y el lugar de trabajo- y la escucha una audiencia mucho más heterogénea durante el día (29).

El conocimiento de la audiencia puede capacitar a los coordinadores durante el desastre para diseñar un paquete educativo que será efectivo al llegar a todas las personas para las que se planeó. Por ejemplo, diseñar el mismo material educativo con la misma penetración para todos los medios de comunicación de una comunidad no es eficaz. Cada medio de comunicación tendrá su propio mercado, su propio perfil de audiencia y medios propios. Un material educativo eficaz debe encajar dentro de este perfil. La información de mercado es también esencial para determinar cuáles estaciones cubren determinadas áreas durante una situación de desastre generalizada. Si no se cuenta con tal información, algunas personas pueden ser totalmente olvidadas. En las áreas donde existan grupos que tengan un idioma diferente, la información de mercado se puede usar para determinar cómo se puede llegar hasta ellos. Un estudio realizado en Canadá después de los terremotos de Miramichi en 1982 mostró que la radio que utilizó el idioma inglés fue sumamente efectivo para informar a los hablantes de dicho idioma, pero no había sido tan eficaz para llegar hasta las personas bilingües de habla francesa(30). Aparentemente, esta situación sería similar en áreas donde haya una población importante de Negros o Chicanos.

Algunas veces las áreas marginadas, los sectores de la población se encuentran totalmente fuera del alcance de los medios. En un estudio de una región marginada de St. Lawrence, Canadá, una región comparable con algunas áreas marginadas de los Estados Unidos, los investigadores descubrieron:

que el 16% de las personas entrevistadas no tenían televisión, 19% no escuchaban la radio, 51% no leía revistas, 37% no leía los periódicos, 71% no veían películas y 74% no leían libros (31).

Incorporando a los Medios de Comunicación dentro del Plan para Desastres.

Una vez que las personas a cargo del plan han obtenido la información que necesitan acerca de los medios locales, especialmente su capacidad para sobrevivir durante un desastre, ellos pueden empezar a incorporar a los medios dentro de los planes locales. ¿Cómo deberían incorporarse los medios dentro de un sistema de educación al público? ¿Cómo deberían enlazarse los medios durante un proceso local de advertencia? ¿Cómo deben ser tratados los medios durante la situación posterior al impacto? ¿Cómo se debe negociar con los medios cuando éstos transmitan reportes que no son precisos o que no son apropiados? ¿Cómo se debe negociar con los medios de comunicación externos a la zona?

Para contestar todas estas preguntas se requiere no sólo de un plan para los medios, sino también de un plan para desastres completo. Como se discutió anteriormente, esto involucra una evaluación cuidadosa de los peligros, decisiones acerca de cuál respuesta sería la apropiada en caso de que alguno de estos peligros se materialize, la creación de planes para enfrentar tales acontecimientos, la disseminación de información acerca de los planes a aquellas personas con más probabilidades de estar involucradas al momento de llevarlo a cabo, la prueba de los planes, y la modificación de los mismos, gracias a la experiencia obtenida durante las pruebas. Finalmente, se requiere de una educación general acerca de los posibles peligros, la respuesta correcta ante ellos, y los planes para enfrentarlos, y lo más importante, el plan debe incorporar a los medios de comunicación en todas las etapas de este proceso de planeamiento.

Al establecer contacto con los medios, el mejor lugar para empezar probablemente sea desde la cúspide. En la prensa, esto quiere decir hacer contacto con el publicador o editor; en los medios de difusión es el propietario o gerente de la estación. Ellos generalmente sugerirán a las personas con quienes deba tratar los coordinadores

del plan de emergencias . Una alternativa de esta sugerencia es dirigirse directamente a las personas responsables de los reportajes de noticias diarios. En la prensa, esto significa el editor central o jefe, en la televisión y radio con el director de noticias o alguien con un título similar. Las estaciones de televisión tienen algunas veces un editor asignado responsable de los reportajes. Al hacer contacto con estas personas el coordinador del plan de emergencias debe enfatizar que la comunidad está ansiosa de involucrar a los medios en el plan en caso de desastre, de forma que ellos formarán parte de la respuesta ante el desastre, El acceso a los medios no será tan difícil. Las organizaciones tales como la Asociación Nacional de Difusión (National Association of Broadcasters, NBA) y la Asociación de Directores de Noticias en Radio y Televisión (Radio-Television News Directors Association, RTNDA) han mostrado un gran interés en reportajes de crisis. La NBA incluso tiene un Manual para Desastres (32).

Una vez que se ha establecido el contacto apropiado, el próximo paso lógicamente sería concientizar a los ejecutivos de los medios de que sus organizaciones necesitan de un plan para Desastres. ¿Guardan ellos provisiones de forma que puedan seguir operando en caso de emergencia? ¿ Tienen acceso a medios de transporte de emergencia- carros para la nieve para una emergencia producida por la nieve, botes en caso de una inundación, helicópteros en caso de que nada más sea de utilidad? ¿Cuentan con fuentes de energía de emergencia? ¿ Disponen de equipos u opciones alternas en caso que se vean forzados a evacuar? ¿Hay alguna forma de localizar al personal si ocurriera algún acontecimiento durante la noche, una hora en la que muchas facilidades , especialmente la televisión y la radio están con frecuencia cerradas? ¿Cuentan con planes de rotación por turnos del personal si un desastre se prolongara? ¿Están familiarizados con las regulaciones del FCC que les permita llevar a cabo servicios especiales durante un desastre? En los Estados Unidos las estaciones de radio pueden llevar a cabo un servicio de mensajes de punto a punto cuando no hay transmisores alternos disponibles (33).

El COE (Centro de Operaciones de Emergencia) es fundamental.

Una vez que los intereses propios de los medios están cubiertos, éstos deben integrarse dentro del plan para la comunidad. Generalmente un buen plan para la comunidad requiere de la coordinación y control a través de un centro de operaciones de emergencia, y define que toda la información relacionada con el desastre debe fluir desde este centro tan rápida y correctamente como sea posible. Si esto se lleva a cabo eficientemente , el próximo paso es asegurarse que la información se puede proporcionar a los medios, y a través de los medios al público. Debe quedar muy claro para todas las agencias de emergencias que la información rápida y precisa es esencial para asegurar una respuesta adecuada ante el desastre, y que ésto solamente se puede lograr si todos cooperan en la tarea.

Una operación de información eficiente de un Centro de Operaciones de Emergencia es un instrumento de control de los medios, especialmente si está localizado dentro de un perímetro a través del cual sólo el personal de emergencias y de los medios pueden ingresar. Debido a que todos los medios querrán tomar parte en estos reportes de información, estarán anuentes a aceptar algo de disciplina con tal de tener acceso. Es bien sabido que si bien a los reporteros les gusta obtener una primicia extraordinaria en la información, ellos prefieren que no se les soneque información. Si la organización coordinadora durante el desastre proporciona la información más rápida y confiable es probable que se gane la atención y el respeto de todos los medios. Los riesgos debido a la ausencia de tal centro se demostraron en Three Mile Island(34).

Si toda la información se le da desde el principio a aquellos reporteros presentes dentro del área de información y solamente a ellos es posible mantener un control bastante efectivo del flujo de la información. Puesto que todos los medios están siendo tratados de la misma forma, todos tendrán hasta cierto punto reacciones similares ante las peticiones por su cooperación. Esto no significa que los reporteros de radio, televisión y prensa no tratarán la historia de manera diferente, o que los medios locales y nacionales no tendrán su propio punto de vista. Esto significa que la relación básica entre el COE y los medios de co-

municación probablemente sea bastante más comfortable.

La tarea de facilitar la información disponible a los medios es más complicada de lo que parece, pues requiere de personal calificado. Algunas veces estas personas pueden estar entrenadas en Relaciones Públicas para que puedan manejar la presión de una situación de desastre, y puedan comunicar la información con precisión por radio y televisión. También, puede requerir de la presencia de expertos que tengan alguna idea de las necesidades de los medios. Frecuentemente, algunos aspectos en un desastre son complicados y se pueden explicar mejor a través de un contacto directo entre los oficiales con conocimientos y los medios. Raras veces se ha observado que los medios tengan dificultades en asuntos técnicos. Por ejemplo, dentro del plan para enfrentar la sumamente peligrosa enfermedad de la boca y pezuñas del ganado la Agencia Federal de Agricultura de Canadá planeó utilizar veterinarios, y no personas de Relaciones Públicas para hablar con los medios. No importa quien se desempeñe como vocero del COE, una persona de Relaciones Públicas o un experto, el personal entrenado en Relaciones Públicas tiene muchas otras tareas que desempeñar. Uno de ellos puede estar asistiendo al experto en su trato con los medios. Otro puede estar averiguando las necesidades de los medios, cuidando de que dispongan teléfonos y fuentes de poder, y de que sus dudas se reporten al COE de manera que se puedan solucionar antes de que causen problemas. Y otro más se puede mantener al tanto de lo que se está reportando en realidad. Esta función puede ser crucial porque si se están reportando errores o rumores, es esencial que se localicen y corrijan, o se detengan lo más pronto posible (35). Otra persona podrá atender a los medios que insisten en obtener información por teléfono. Algunos de estos medios se pueden ignorar temporalmente o dejarse de últimos en la lista de prioridades, otros no. Si hay medios que están siendo escuchados o vistos dentro del área afectada, y que no están presentes en los reportes de información del COE es esencial que se les proporcione información actualizada y precisa. El vocero no tendrá tiempo para hacer todo esto, por lo tanto alguien más debe hacerlo.

En comunidades pequeñas es posible que no se puedan encontrar personas suficientemente entrenadas para llevar a cabo estas funciones

Una solución es pedir a las agencias exteriores que envíen personas para asistirlos. Ellos pueden ser de utilidad, por ejemplo, cuando los medios nacionales arriben a una comunidad pequeña. Otra estrategia que fue utilizada eficazmente en muchas comunidades canadienses es invitar a los medios locales a asumir las relaciones con los otros medios. Ellos pueden incorporarse directamente en la respuesta ante el desastre y pueden servir de conexión entre el COE y los medios exteriores(36).

Aún si los medios locales no están incorporados en la respuesta ante el desastre, es esencial que los oficiales locales recuerden su importancia a largo plazo en la comunidad. Esto se llevó a cabo con resultados sumamente efectivos en Mississauga donde se le dió ayuda especial a los medios locales. Esto no se hizo en Three Mile Island (37):

La Prensa de la Casa Blanca se ubicó en las sillas del frente, y nosotros estábamos apretujados en la parte posterior, no se le permitió a ninguno (de la prensa local) a entrar a la planta en el recorrido del (entonces) Presidente Carter. Fue hasta dos semanas después que empezó el accidente que se le permitió a un reportero local poner un pie en la isla.(38)

con frecuencia los difusores locales de noticias se sienten dejados de lado cuando los oficiales de estado y de la NRC le dan preferencia a los periódicos y redes de noticias más grandes.(39)

Por supuesto, existen unas pocas reglas básicas para hablar con los medios. Los voceros no deben repetir nunca las sugerencias de los medios si éstas no son precisas, sino deben contestar en sus propias palabras. No deberían hablar de pánico o saqueos, puesto que estas cosas rara vez ocurren (40); por el contrario, deberían hablar de la calma del público y del autocontrol, que se observa. Si el vocero no sabe algo, debe reconocerlo así inmediatamente, y prometer que obtendrá la información tan pronto como le sea posible. Si sucede algo que el vocero considere que es peligroso, es razonable pedirle a los medios que esperen un momento, de manera que el material pueda ser confirmado.

Si se ha cometido un error, lo mejor es admitirlo inmediatamente. Los errores encubiertos se escaparán y causarán muchas más dificultades, que si se reconocen inmediatamente(41). Finalmente, es aconsejable nunca decir "Sin Comentarios" cuando se habla con un reportero. Esta respuesta generalmente se interpreta como que hay algo que ocultar. Si la información no se puede proporcionar, se debe dar alguna razón para ello.

Medios de Comunicación diferentes tienen Necesidades diferentes

Parece razonable sugerir que los diferentes medios de comunicación- locales, regionales, nacionales e internacionales- pueden tener todos necesidades diferentes y que en cierta medida, podría ser inteligente tomar en cuenta esas necesidades. Los medios locales, por ejemplo, estarán ansiosos por proporcionar información específica a los residentes locales tal como adónde pueden obtener ayuda y cómo obtenerla, o por cuánto tiempo no habrá energía o agua. Los medios regionales estarán preocupados también acerca de estas cosas, pero comenzarán por enfocar la participación de las agencias regionales incluyendo a los gobiernos estatales y/o regionales. Los medios nacionales se preocuparán del cuadro en general, interesándose por el número de heridos o muertos, la gravedad de los daños, cómo se compara con el último desastre y la participación del gobierno en la ayuda proporcionada durante el desastre. Por el contrario, los medios internacionales, cuando están presentes, pueden tener su propia perspectiva. Por ejemplo, durante una inundación en Florencia, los periodistas italianos y británicos enfocaron el acontecimiento de diferente manera:

En Italia, las pérdidas de valor artístico se situaban en segundo lugar después de los efectos ambientales y humanos, pero esta pérdidas eran consideradas importantísimas por los reporteros británicos los cuales, tal vez se estaban dirigiendo a un público que piensa en Florencia principalmente como en un museo del Renacimiento. (42)

Los oficiales locales deben preocuparse de estas interpretaciones variadas de un acontecimiento, pues la ayuda del exterior puede depender

no de lo que se necesita realmente, sino de lo que pareciera que se necesita , y esto puede determinar la reacción de las personas en el extranjero ante los reportes de los medios. Los oficiales nacionales, estatales y regionales tendrán fuentes de primera mano de lo que ha sucedido; también , ellos confiarán en los medios de comunicación para establecer los puntos a discutir con ellos. Esto bien puede conducir a distorsiones acerca de la naturaleza del acontecimiento y de la respuesta apropiada ante el desastre. Un sistema de información pública local sofisticado identificará a los medios claves correspondientes, y se asegurará de que se les esté suministrando la información necesaria para mostrar el desastre en términos precisos pero adecuados (43).

El hecho de que se publique información fuera del país no significa que ésta no pueda tener efecto a nivel local. La Unidad de Investigación de Comunicaciones de Emergencia de la Universidad de Carleton ha descubierto tres ocasiones en las cuales la información que llegaba desde los Estados Unidos afectó la respuesta en Canadá. En una de esas ocasiones, una agencia estadounidense de coacción legal proporcionó a los medios Canadienses de información considerada confidencial en relación con la Real Policía montada de Canadá. La circulación de información en las fronteras indican , a propósito, lo difícil que es mantener la información bajo control. Aunque los medios pueden cooperar a través de una petición de confidencialidad, como se mencionó anteriormente, es más difícil poder mantener la información lejos de ellos si esto no se hace. Esta afirmación es cierta por varias razones.

En primer lugar, los reporteros han demostrado que pueden usar toda clase de trucos para obtener información. En Three Mile Island, por ejemplo, el Philadelphia Inquirer, se dirigió directamente a los trabajadores para obtener la historia:

Los reporteros apuntaron el número de placa de los autos en cada turno, obtuvieron los nombres y direcciones en el Departamento Estatal de Vehículos Automotores, luego enviaron un telegrama a cada uno de ellos...muchos empleados se mostraron beligerantes, la mayoría estaban exhaustos, pero 50 estuvieron de acuerdo a ser entrevistados (45).

Una segunda razón por la que esconder la información no es algo muy eficaz, es que los medios con frecuencia tienen acceso no oficial a fuentes oficiales ya sea porque intervienen las diferentes frecuencias de radio gubernamentales o porque tienen una red bien desarrollada de informantes "profesionales" secretos.

Pero aún más importante para justificar la afirmación de que esconder la información es una táctica fútil es que la fuente principal de noticias durante las crisis es el público en general. Los estudios de información interpersonal muestran que la información transmitida de persona a persona puede circular con increíble rapidez(46). Aún cuando los medios pueden desconocer algunas cosas, como fue el caso durante los motines en Detroit, se sabía lo que estaba ocurriendo tan sólo por la información que pasaba de una persona a otra (47).

Cuando el millonario de la ciudad de Edmond, Peter Pocklington fue tomado como rehén, una estación de radio que no había obtenido el boletín de radio de la policía, se enteró de la noticia rápidamente, pues recibió 50 llamadas de los vecinos de Pocklington reportando el incidente. Waxman, después de estudiar muchos desastres concluyó:

Las noticias "duras" eran obtenidas no por medio de los reporteros sino a través del público. El medio utilizado, por supuesto, eran las llamadas telefónicas del público a las estaciones de radio (48).

Los coordinadores de las emergencias tienen que preocuparse no solamente acerca del lugar del que provienen los medios, sino también de si éstos pertenecen a la radio, televisión o prensa. Por ejemplo, la radio requiere de información rápida, ellos quieren ser los primeros. La televisión quiere imágenes, una conversación por teléfono no es suficiente. La prensa, la cual carece de la velocidad de la radio o de la emoción de la imagen a color de la TV, quiere información de fondo y fotografías. Los fotógrafos de prensa pueden ser más agresivos, ya que sus fotos deben ser exclusivas para contrarestar el impacto emocional de la TV. Algunas veces la habilidad de un medio le permite tener acceso a información que de otra forma no estaría disponible. Después de la erupción del Monte Sta. Elena, la NBC llevó un helicóptero den-

tro del cráter y filmó el interior. Luego le mostraron esta cinta a un geólogo:

El geólogo estaba renuente a ayudar (a la NBC) al principio, pero cuando le mostraron el video, él no pudo dejar de hablar con excitación...(49)

Sin importar el tipo, los medios de comunicación se convierten en consumidores voraces de información durante una crisis. Generalmente, las noticias en la radio duran menos de 1 minuto, y las noticias en Tv duran de 1 a 2 minutos. Sin embargo, los medios locales y algunas veces los medios nacionales, dedicarán horas de programación continua al reportaje de un desastre. Esto provocará una demanda de cantidades enormes de información. El reportaje sin interrupciones acerca de los rehenes en Irán ilustra que tan largo pueden llegar los medios al centrar su atención en una historia, aún en la ausencia de nuevos acontecimientos por períodos prolongados de tiempo. Si se considera que una historia es importante, se debe reportar aún si no hay nada a lo que se le pueda llamar noticias. Esta situación con frecuencia causa problemas durante las crisis de desarrollo lento, en las cuales suceden pocos acontecimientos día a día. A no ser que los oficiales a cargo de la emergencia aparezcan con algo de información para satisfacer el apetito de los medios, los medios encontrarán cosas que reportar. Por ejemplo, pueden ser historias poco usuales o noticias que sumadas crean más noticias..

Las preocupaciones por los reportajes de radio, TV y prensa surgirá también cuando se debe controlar el acceso de los medios al área afectada debido al peligro continuo o porque el acontecimiento implica un crimen y debe protegerse la evidencia. Una forma de enfrentar este problema es el acceso controlado de un grupo limitado de periodistas conocido como "grupo de trabajo en común". Generalmente, es mejor informarles a todos los periodistas presentes que se está organizando un reportaje en grupo, y pedirles que decidan quienes tomarán parte en el mismo dejando claro que debe haber representantes de 3 medios diferentes; por supuesto, queda entendido que toda la información obtenida por el reportero, el fotógrafo y el equipo de TV será compar-

tida con los demás. Si los medios declinan hacer la escogencia, los oficiales a cargo de la emergencia deben recurrir a los periodistas nacionales más experimentados que se encuentren presentes. Si se les pregunta, cualquier grupo de periodistas puede identificar a la persona más experimentada entre ellos. Es recomendable incluir siempre a los dos servicios de noticias por cable principales AP y UPI puesto que ellos le proporcionan información a casi todos los medios de noticias en los Estados Unidos. También es recomendable incluir a los medios locales. Desafortunadamente, aún no se ha encontrado solución a un problema que se está incrementando- el problema creado por muchas estaciones de televisión que llegan al área del desastre con helicópteros y que tienden a obstruir el espacio aéreo encima del lugar hasta el punto de interferir con el equipo de emergencia. Después del terremoto en el Valle Morgan Hill-Halls en California en 1984, las estaciones de televisión de San Francisco, Sacramento, y San José tenían helicópteros en el lugar en menos de una hora.

Todas las disposiciones anteriores se basan en el hecho que existe un COE operacional. Obviamente, éste no será el caso durante las primeras etapas de un desastre. Pero debe establecerse un COE tan rápido como sea posible, y los medios deberían saber dónde y cómo encajarán dentro de éste. Para evitar problemas, antes de que establezca el COE es esencial que los medios sepan cuáles agencias y cuál personal será el que les proporcionará la información de advertencia. Es también esencial que los medios estén conectados con las agencias de forma que no se queden sin información en caso que falle el teléfono o los otros sistemas de comunicación. Y es también esencial que se lleven a cabo algunas pruebas cuidadosamente desarrolladas para asegurarse que los mensajes de advertencia, especialmente aquellos preparados en cinta o video no se difundan por accidente.

A pesar que los medios son una forma importante de llegar al público, éstos están lejos de constituir la única forma. Es importante para los coordinadores de la emergencia tener otras alternativas en caso de que los medios fallen o no existan. En Darwin, Australia y en Sarnia, Ontario, los oficiales utilizaron altavoces en los puestos de evacuación para mantener al público informado. En Port Hardy, Colum-

bia Británica, después de la evacuación, los oficiales utilizaron pizarras en el área central de alimentación para mantener a los evacuados al tanto de la situación. En St. Bonaventure, Quebec, el alcalde sencillamente escribió los mensajes a máquina, los poligrafiaron a mano, y los colocaron en lugares donde el público pudiera leerlos. En Corner Brook, Newfoundland, el uso de los medios se combinó con el contacto directo. Después de decidir que sería más conveniente hablar personalmente con los evacuados, el alcalde le solicitó a los medios que anunciaran una reunión, que luego se llevó a cabo. (50).

Un Buen Planeamiento educa a los Medios acerca de los Desastres.

Al desarrollar todos estos planes para relacionarse con los medios es esencial mantener a los medios locales informados e incorporados en dichos planes. Si la comunidad es bastante pequeña, tal vez pueden tomar parte representantes de todos los medios locales. Si no es así, se puede formar tal vez un comité de trabajo que incluya a los representantes locales del RTNDA y alguien de la asociación de editores. El proceso puede, de paso, no solamente conducir a un planeamiento eficaz, sino que también puede educar a los participantes acerca de la naturaleza del desastre, reduciendo enormemente la probabilidad de reportes poco precisos en caso de que realmente ocurra un desastre.

Por ejemplo, se le debe decir a los medios que una situación de pánico rara vez se presenta durante un desastre, y que las advertencias son efectivas solamente si no son canceladas por material contradictorio. Por ejemplo, no tiene sentido dar un aviso de evacuación durante una situación y luego detenerlos mientras que el interés continúa. Se les debe decir a los medios que las interrupciones de los boletines debe ser *exagerada*. La gente puede quedarse escuchando en lugar de actuar porque se quedan esperando por más información (51). Debería de advertirseles que los rumores pueden desarrollarse fácilmente durante un desastre y que es esencial que se mantengan en contacto con las fuentes de información oficiales y, por lo tanto, confiables. Se les debe decir que se les pedirá que corrijan los rumores o errores tan pronto como sea posible de forma que el público no esté confundido. Se les debe decir también que los rumores se detienen fácilmente si se les identi-

fica y correije en el aire, nunca se les debe ignorar. En Sydney, Nova Scotia, corrió el rumor, después de una tormenta devastadora, que el ferry a Newfoundland se había hundido. Los rumores cesaron cuando la única estación de radio entrevistó al capitán. Él por supuesto reportó que las condiciones del tiempo habían sido difíciles, pero que todo se encontraba bien. Un rumor diferente- que un niño había resultado muerto- persistió aún cuando los medios nunca lo reportaron, y por lo tanto nunca dijeron que no era cierto (52).

También se le debería decir a los medios que ellos deben reportar todos los hechos que les sea posible. La evidencia sugiere que el público asimila mejor los hechos. No hay necesidad de retener información alarmante debido al temor de que ésta pueda provocar el pánico(53). El peligro real está en no informar a la gente de los peligros y de lo que deben hacer. Finalmente, todos los medios deben estar concientes que los reportes del desastre conducirán a muchos, incluyendo a los medios, a invadir el lugar de la escena o a llamar pidiendo información. Esta reacción puede causar enormes problemas recargando y bloqueando los sistemas de control y de comunicaciones, tales como los teléfonos.

Al pedirle a las personas que se alejen del lugar y pedirles que no llamen a menos de que haya una verdadera emergencia, los medios pueden ayudar a reducir el problema de convergencia. También, es posible que los medios reduzcan el número de llamadas que no son de emergencia con sólo cambiar a una política de noticias más comprensiva. Por ejemplo, si reportan aquellas áreas que no han sido afectadas por el desastre, los medios pueden tranquilizar a muchas personas que de otra forma llamarían para saber si sus casas, sus amigos o sus familias han sido afectados. Normalmente no tiene sentido reportar lo que no ha sucedido. Sin embargo, durante un desastre tales reportes pueden reducir los problemas de la respuesta local ante el desastre(54).

Se debe advertir también a los medios que aún los más ligeros ajustes a los anuncios cuidadosamente redactados pueden causar problemas. Generalmente, se tiene mucho cuidado en redactar con precisión los anuncios relacionados con un desastre. Se le debe pedir a los medios que transmitan tales anuncios exactamente como están escritos. Si ellos los encuentran confusos, pueden hacerlo saber a los oficiales,

pero no deben cambiarlos para hacer que confirmen lo que ellos creen que se quería decir (55).

Todo parece indicar que el reporte más eficaz de un desastre se logra cuando una persona bien conocida y confiable lleva a cabo la mayor parte de la transmisión del desastre , y que esta persona no debe cambiarse durante el período regular de la transmisión. Si se cambia por una persona de menor estatura, sus reportes se percibirán como menos confiables. Si se hacen cambios constantemente, la validez de lo que se está diciendo tiende a variar significativamente.(56)

Existe un punto vital durante la educación oficial y de los medios previa al desastre. La investigación de desastres deja en claro que en las etapas iniciales de un desastre con seguridad existirá cierta cantidad de confusión. No habrá información precisa acerca de quién ha sido herido o asesinado, o de lo que ha sido dañado o destruido. Es sencillamente imposible dar detalles precisos acerca de lo sucedido. Sin embargo, a los reporteros de los medios se les ha enseñado que todas las historias acerca de desastres o de cualquier otra cosa deben ser específicas incluyendo el quién, qué, dónde, cuándo, porqué, cómo y cuánto(s).

Uno de los autores más respetados en los textos de reportajes, Curtis MacDougall, al discutir los reportajes de accidentes y desastres dice que ningún reportero puede pasar por alto los siguientes aspectos: bajas (muertos o heridos), daños a la propiedad, la causa del desastre, el trabajo de rescate y ayuda incluyendo la cantidad de ayuda proporcionada y la acción legal que resultará. Es precisamente esta clase de información específica la que es difícil de obtener durante la confusión inicial que rodea la mayor parte de la respuesta ante el desastre (57). Los oficiales se pueden sentir presionados a dar tal información- aún hasta el punto que comienzan a hacer suposiciones- y se pueden sentir incapaces cuando no la puedan proporcionar. Si los medios han sido preparados , ellos comprenderán que tal información no estará disponible inmediatamente.

En tiempos normales los oficiales con frecuencia no se interesan por conocer si los medios reciben la información disponible. Durante

un desastre, los oficiales deben asegurarse no solamente de que la información esté disponible, sino también de que llegue a los medios. ¿Cuentan los medios con líneas de emergencia que los comuniquen con las agencias de emergencia? ¿Comprenden que los teléfonos pueden entrar en crisis, que los sistemas de radio fallarán algunas veces, y que los medios de transporte pueden ser difíciles de obtener? ¿Están los oficiales que tienen mayores posibilidades de transmitir las advertencias bien informados acerca de la forma de llegar a los medios? Una advertencia acerca de un tornado no llegó a Woodstock, Ontario, porque el sistema utilizado, el teléfono, estaba fuera de servicio. El Servicio Canadiense del Clima no utilizó otras alternativas fácilmente disponibles tales como la radio de la Policía Provincial de Ontario, o las facilidades del servicio principal de transmisión por cable Canadiense o servicio de noticias(58).

Muchos medios están enlazados con varios servicios de prensa y comunicaciones. Ellos también pueden recibir mensajes regulares de firmas de relaciones públicas las cuales se especializan en proporcionar información en paquete, con frecuencia de agencias que dan prioridad a los mensajes de emergencia. Algunas veces los medios están ligados a los sistemas estatales de información(59). Es esencial que los coordinadores de la emergencia conozcan estos sistemas, sepan cómo entrar en contacto con ellos y saber a cuáles medios pueden llegar.

Comprobación del Plan.

Hasta este momento ya se ha obtenido la información acerca de los medios y se ha consultado con ellos. Es tiempo para llevar a cabo una prueba o simulacro. Generalmente, esto significa que los oficiales simularán que hay un desastre, e invitará a los medios para que observen. Debido a que los medios no participan, los reportes posteriores al simulacro tenderán a enfocarse en lo que salió mal, más que en lo que aprendieron. Por lo tanto, tiene más sentido convencer a algunos medios locales a actuar en un simulacro de la forma en que lo harían en un acontecimiento real. Se les debe pedir que centren su atención no en el ejercicio, sino más bien en el acontecimiento simulado, que traten de presionar por información a los oficiales a cargo, o que traten de romper las líneas oficiales.

En resumen, los medios deberán hacerles saber a los coordinadores que los medios serán mucho más que sólo una parte de lo que está ocurriendo. Una vez que el ejercicio se termine, se les debe invitar a reunirse como participantes plenos en la evaluación posterior, dando sus opiniones acerca de lo que salió mal y lo que salió bien. De esta manera ellos estarían en posición de reportar lo que pasó, no como críticos ajenos al proceso sino como participantes activos. Si los medios por sí mismos no pueden cumplir este papel, sería útil reclutar personas para que lo hagan. La mayoría de las comunidades cuentan con al menos un pequeño grupo selecto de personas con experiencia en periodismo que serán capaces de llevar a cabo dicha tarea. Tal vez, un programa local de periodismo estaría muy complacido de permitir a sus estudiantes obtener alguna experiencia y a proporcionar un servicio tomando parte en el simulacro.

Una vez que el simulacro se ha llevado a cabo y se ha analizado, el próximo paso por supuesto es revisar el plan tomando en consideración las experiencias de los medios o pseudo-medios, tratando de eliminar los problemas que surgieron. Es esencial que este plan revisado se le comunique a todos aquellos involucrados en el proceso de planeamiento incluyendo a los medios.

Educación del Público.

Esta revisión debe seguirse luego de una campaña de educación al público cuidadosamente desarrollada, para informar al público acerca de los peligros que enfrenta la comunidad y lo que deben hacer al respecto. Como se sugirió anteriormente, las advertencias son más efectivas si éstas destacan no solamente los peligros, sino también las reacciones apropiadas. La educación del público debe esperar hasta que los planes se hayan desarrollado, y por lo tanto se le pueda comunicar al público acerca de estos planes y de su participación en ellos. Esto no quiere decir que se deban encubrir los peligros porque no existan planes para enfrentarlos. Esto significa que cuando exista peligro es absolutamente urgente contar con un plan para enfrentar desastres actualizado y adecuado. Además, antes de llevar a cabo un plan de educación al público es conveniente preguntarle a los medios cómo creen

ellos que debe a darse a conocer el plan- el cual incluye una respuesta apropiada del público- en la comunidad. La mayoría de los medios están más que preparados para tomar parte en un trabajo de servicio público, especialmente si ellos creen que los otros harán lo mismo. Por lo tanto parece razonable sugerir que cuando surgen amenazas con cada temporada o estación- la época anual de huracanes, la época anual de inundaciones, la época anual de tornados- se debería empezar con los programas educativos y el material preparado por los coordinadores ante desastres de la comunidad distribuidos con la ayuda de los medios. Pueden ser anuncios breves de servicio público en la radio y la TV incluyendo un mensaje de la estación que los transmite informando que se ha desarrollado un plan de emergencias para asegurarse de que sus servicios estarán disponibles durante una crisis. Puede haber una notificación utilizando medios electrónicos de que hojas con información (que se mantienen guardadas) se publicarán en los periódicos locales. Estas hojas pueden incluir listas de riesgos específicos, información precisa de la forma en que se darán las advertencias, e instrucciones específicas de lo que se debe hacer.

Es bastante probable que una estación de televisión local, tal vez con algo de ayuda de la comunidad, pueda preparar algún material acerca de los peligros en la localidad, los cuales ser usados continuamente por la estación o como material educativo en las escuelas locales. Un periódico local puede estar preparado para imprimir una sección de avisos, la cual pueda ser reimpresa y distribuida como material de apoyo en las escuelas locales. Hacer de los medios participantes activos durante el planeamiento ante desastres, es con mucho la mejor forma de educarlos acerca del proceso de desastre. Un programa sumamente efectivo desarrollado por el Taller de Televisión para Niños (Children's Television Workshop, CTW) les enseñó a los niños de edad pre-escolar lo que deben hacer en caso de que se incendien, que incluye la canción de Oscar el Gruñón "Detente, Déjate caer, y Rueda sobre el suelo". Este programa recibió 30000 cartas luego que fue televisado en el programa "Buenos Días América". La respuesta fue tan buena que la CTW está trabajando ahora en un programa de educación para enfrentar desastres.

Durante este proceso educativo, es esencial que el público este consciente del papel que los medios tendrán antes, durante y después del desastre. El público debería entender con precisión la forma en que se emitirán las advertencias, el formato que tendrán, cuáles son respuestas apropiadas, y se les debe asegurar que las advertencias se emitirán exactamente de la forma en que se indicó. Se les debería decir que los medios han hecho arreglos para continuar transmitiendo durante una emergencia y que los radios de transistores de baterías pueden ser especiales en una situación posterior al desastre. Preferiblemente, el público debería estar informado de quién será el que transmita los mensajes durante el desastre, de manera que la credibilidad de las advertencias y otros mensajes sea reforzada por el hecho que el público se habrá acostumbrado a ver a diferentes personalidades hablando acerca de la preparación en caso de desastre. Se demostró durante el desastre en el Monte Sta. Elena que un público que no está preparado puede reaccionar de forma lenta a las advertencias de los medios (60).

No es difícil convencer a la mayoría de los medios que deben incorporarse en el planeamiento para enfrentar desastres. Hay razones para creer que un buen desempeño antes, durante y después de un desastre puede mejorar el prestigio de un medio dentro de la comunidad, y aún más a mejorar su situación económica si el incidente ocurre durante un período de medición de audiencia. Y con toda seguridad ninguna estación desea estar cerrada durante lo que fácilmente se podría convertir en la mejor historia que ha habido en años. Por estas razones, la mayoría de los gerentes de los medios están más que deseosos de escuchar las sugerencias acerca de los planes de emergencia y de asegurarse de que su participación se incorpore dentro de la respuesta ante emergencias de la comunidad.

A la comunidad también le interesa la sobrevivencia de los medios durante un desastre. Si un medio local no tiene un generador de energía de emergencia para mantener la transmisión de una señal de transmisión durante una emergencia, la agencia de emergencias de la comunidad puede considerar el compartir los costos de tal equipo. Tal vez, ambos la comunidad y los coordinadores de la emergencia de la comunidad pueden reunirse para planear y pre-grabar mensajes que pueden usarse

en ciertos tipos de desastres. Tales mensajes pregrabados pueden obtenerse también de agencias tales como la Administración Meteorológica y Oceanográfica Nacional (National Oceanic and Atmospheric Administration, NOAA) la cual tiene una gran cantidad de material visual y de audio preparados(61). A pesar que hay dudas acerca de la efectividad de tales materiales cuando se transmiten por radio, parece que tales anuncios son sumamente efectivos cuando se usan en la televisión (62). También puede ser útil a la comunidad y los medios discutir si la existencia de ciertos grupos culturales específicos, especialmente aquellos que hablan un idioma diferente, justifican la preparación de anuncios de emergencias en más de un idioma. Los coordinadores de la emergencia pueden ayudar a los medios para ayudarles a encontrar a las personas apropiadas para llevar esto a cabo. Se podría presentar la misma situación con el material educativo preparado para la prensa: como un servicio a la comunidad, un periódico puede imprimir material en un idioma en el normalmente no lo hace.

El Planeamiento nunca está completo.

Sería placentero reportar que con un planeamiento adecuado desaparecerán todos los problemas cuando se presente un desastre. Por supuesto, éste no es el caso. Los desastres inevitablemente causan heridas, muerte y destrucción. Los sistemas de comunicación y de transporte se interrumpirán. Las cosas nunca ocurren de la forma en que se supone deben ocurrir. Inevitablemente la mayoría de los desastres influyen en parte de los problemas de los medios, y de la misma forma causan otras dificultades. Por ejemplo, los oficiales de emergencias en Princeton, Columbia Británica, en 1984, notificaron a los medios de una evacuación debido a la amenaza de una obstrucción causada por la nieve, pero ellos no le avisaron a los medios que la amenaza había terminado. Las personas en el área afectada seguían con la evacuación puesto que los reportes en los medios continuaban diciéndoles lo que debían hacer. De manera similar, en Medicine Hat, Alberta (también en Enero 1984) no se les comunicó a los medios que la policía planeaba ampliar la zona de evacuación debida a un derrame tóxico después del descarrilamiento de un tren. Las personas en el área afectada empezaron a telefonar al

Departamento de Policía para preguntar porque la policía les pedía que se fueran, puesto que los medios reportaban que todo estaba bien.

Una Conclusión muy Predecible.

Los problemas reales en las relaciones con los medios durante un desastre no están, sin embargo, en la dificultad para obtener una información precisa, la dificultad de llegar a los medios con la información, y los diferentes enfoques conducidos por los medios. Más bien, esto tiene que ver con el hecho que los desastres traen inmediatamente a escena un gran número de reporteros muchos de los cuáles están bien equipados con sistemas de comunicación caros y elaborados, incluyendo el acceso directo a los satélites. Los coordinadores locales de la emergencia, especialmente aquellos acostumbrados a tratar con los periódicos semanales y pequeñas estaciones de radio, son desplazados con frecuencia por esta invasión de los medios. Es algo bastante normal que más de 100 medios nacionales estén presentes en el lugar del incidente en solo pocas horas.

En cierto modo, es claro que los coordinadores locales en caso de desastre pueden tratar con las agencias locales y el público local. Después de todo, éstas son las mismas personas con las que tratan todos los días. Puede parecer de algún valor sugerir que el manejo de los medios externos puede requerir de algo más que de expertos locales. Puesto que la mayoría de los problemas con los medios pueden provenir del personal de los medios más grandes y sofisticados y no de los locales, los coordinadores locales de emergencia pueden tal vez buscar ayuda estatal y nacional en tiempo de crisis. Ellos deben procurar llegar al mismo tiempo que los medios y que el personal que tenga experiencia en tratar con estas personas foráneas.

Los autores han sugerido a aquellos que están preocupados por la posibilidad de un terremoto en California, que sería conveniente tener un plan de contingencia para traer especialistas experimentados en comunicaciones para que atiendan a la inundación de periodistas que inevitablemente llegarán después del terremoto principal. Tal vez, todos los coordinadores locales deben tomar estos aspectos en consideración al desarrollar su plan para enfrentar desastres.

Una razón por la esta inundación de personal de los medios de

comunicación constituye un problema es que , en cierto grado, los periodistas operan como una cooperativa. Cada individuo compartirá lo que obtenga con los demás, lo que significa que los oficiales serán forzados a enfrentar de repente a un equipo completo de buscadores de información. Tom Wicker, al recordar su experiencia en Dallas , cuando Kennedy fue asesinado, escribió:

Cada reportero en el lugar me parecía que hacía lo mejor que podía para ayudar a alguien más. La información llegaba en fragmentos y partes pequeñas. Cada hombre que obtenía un poco de información la comunicaba a los demás. No supe de alguien que se guardara algo. Nadie pensó en una exclusiva, no parecía tener importancia (63).

Aún si esta cooperación no existe, la información obtenida por un medio sería reportada pronto por los otros. Los medios a través de los Estados Unidos, y en consecuencia a través del mundo están conectados por las principales agencias internacionales tales como Associated Press (Prensa Asociada), Reuters, y Agence France-Press (Agencia Francesa de Prensa) y por la United Press International (Prensa Unida Internacional), así como por agencias de noticias tales como Visnews y UPITN. La mayoría de las vías de salida de los medios individuales están conectados al menos con una de estas agencias. Además, ambos los medios individuales y los servicios de noticias principales constantemente se monitorean uno al otro. Cualquier historia que alguno de ellos empiece y se considere importante pronto será duplicada.

Aún cuando el desastre haya terminado y los medios principales se hayan ido del lugar, las relaciones con los medios no se deben detener. El material obtenido por los medios antes, durante y después del desastre serán recolectados para una revisión oficial, para entrenamiento y para la educación del público en el futuro. Además, se les debe pedir a los medios locales que evalúen una vez más lo que ocurrió, con el propósito de diseñar un plan para enfrentar desastres nuevo y mejorado.