

Aspectos
de
Informacion
Publica

III.

ASPECTOS DE INFORMACION PUBLICA

III.1 LA DIFUSION DE INFORMACION

III.2 LAS ALERTAS

III.3 LAS RESPUESTAS A LAS ALERTAS

III.4 LA ALERTA EFECTIVA

III.5 LAS INFORMACIONES ERRONEAS Y LOS RUMORES

III.6 EVALUACION DE LOS PROGRAMAS DE DIFUSION

III

ASPECTOS DE INFORMACION PUBLICA

III.1 LA DIFUSION DE INFORMACION

La comunicación es un factor decisivo como parte de la planificación contra desastres. La difusión de información es un medio para alertar a los conglomerados humanos de un peligro inminente o potencial y colabora en la reorganización de la comunidad en caso de ser esta afectada.

Se considera apropiado que la difusión de información se haga alrededor de tres tópicos:

- Planes y procedimientos generales en caso de desastres;
- Modos de protección y mitigación;
- Recursos disponibles de personal y servicios.

A su vez, los sistemas de difusión de información están formados por:

- Organismos oficiales
- Medios de comunicación de masas
- El público mismo

Es útil el uso de esta pirámide de información en ambos sentidos, puesto que un público responsable y con madurez cívica puede informar, sin sensacionalismo, a los medios de comunicación y a los organismos oficiales sobre situaciones de emergencia o peligro (principio de incendio, líneas eléctricas o de conducción destruidas, etc.). Esta red popular siempre existe y es importante saber orientarla y aprovecharla.

Luego de ocurrir un violento fenómeno natural, el público desea noticias al respecto. Si no se satisface esta normal demanda de conocer lo que ocurre, se producen efectos sumamente adversos. Algunos habitantes pueden volverse innecesariamente críticos, otros pudieran actuar coléricos e insultar a los funcionarios encargados de las acciones de salvamento. Son características las preguntas y observaciones tales como: ¿ Por qué no se hace algo contra los saqueadores ? ¿ Cuándo se restablecerá el servicio de agua y de energía eléctrica ? ¿ Qué puestos de auxilio están disponibles ?, etc.

Como se aprecia es difícil llevar un proceso ordenado en una situación de emergencia, por lo que debe priorizarse la obtención de datos sobre:

- La estimación de personas muertas y heridas y los sitios donde ha ocurrido el desastre;
- Evaluación de daños y sus efectos en los servicios esenciales a la comunidad;
- Evaluación de los suministros disponibles de artículos esenciales (alimentos, medicinas, combustible, mantas) y los lugares donde se encuentran;
- Mantener ágil la recepción y entrega de información al público.

Debido a la dificultad que se encuentra en cumplir con esos puntos anotados, se han sugerido maneras de cumplir mejor con la labor de comunicación hacia el público, que han dado buenos resultados, entre ellas se mencionan:

- Mantener líneas telefónicas ó de radios portátiles (walkie talkie) para comunicación exclusiva entre los que laboran en las actividades de salvamento.
- Para evitar que personal importante sea interrumpido de sus funciones de auxilio y toma de decisiones, es necesario que exista un centro oficial de información pública bien conocido que reciba las llamadas y consultas de modo que no se distraiga a las organizaciones y personas al frente de la emergencia.
- No debe tardarse en informar oficialmente al público de manera exacta y completa de los acontecimientos que deba conocer. En esta información debe incluirse recomendaciones y directrices.
- Los boletines deben ser continuos, auténticos y oficiales.

Respecto a la información que se da al público, debe usarse precaución para no causar interpretaciones erradas y temores infundados. En ocasiones, individuos irresponsables en su deseo de figurar como "conocedores" lanzan los más absurdos comentarios y las tristes y mal afamadas "bolas".

Una buena manera de mitigar las consecuencias de un violento fenómeno natural es por medio de brindar información antes, durante y después del acontecimiento. Se logra una adecuada

colaboración del público cuando en condiciones normales de la vida cotidiana se prepara y ejecuta una campaña de información y educación a los habitantes, orientada a prevenir y mitigar los desastres.

Los aspectos presentados muestran la necesidad de controlar mejor la información pública. Lo adecuado es que las autoridades y los centros de información, bajo un solo director, convengan en que los avisos al público deben ir en un formulario oficial, fechados, y con firma de responsabilidad indicando las fuentes de información. Los medios de comunicación de masas que se consideran verdaderamente profesionales, no tendrán inconveniente en indicar así si sus declaraciones son oficiales o no, y las fuentes de donde han tomado tal noticia. Existen en muchos países asociaciones profesionales de periódicos, radiodifusoras, etc., que han publicado un código para sus miembros, que enfoca los desastres en forma responsable y práctica.

De lo que antecede se puede resumir lo siguiente:

1. Los planes preventivos de desastres deben incluir aspectos de información pública.
2. Estas comunicaciones al servicio de la información al público no debe confundirse con el relativo al de las operaciones.
3. El personal de información pública debe estar en capacidad de confirmar ó desmentir las noticias y responder acertada y honestamente las preguntas del público.
4. El personal de información pública debe estar en capacidad de llegar a los medios de difusión colectiva, de modo que los representantes de esos medios puedan a su vez transmitir a la comunidad.
5. El personal de información pública y los medios de difusión deben tener conciencia de la gravísima responsabilidad de su actuación al informar y de la consecuente reacción de las masas a tales informaciones.

III.2 LAS ALERTAS

Una definición de alerta es: "Información transmitida al público sobre la existencia de un peligro, y lo que debe hacerse para evitar, prevenir y mitigar sus consecuencias".

En el sistema de alerta pueden plantearse las siguientes fases:

1. Detección y evaluación de indicios de cambios ambientales que se perfilan hacia un violento fenómeno natural.
2. Decisión de dar la alerta. Esto debe incluir quienes deben ser alertados, contra qué peligro y qué medidas de prevención deben aplicarse.
3. Recepción del mensaje de alerta por parte de los destinatarios y puesta en marcha de las medidas de protección recomendadas.
4. Evaluación por parte de quienes han dado la alerta sobre el alcance, comprensión, y efectividad del anuncio hecho en lo concerniente a las medidas adoptadas por los destinatarios.
5. En base a esta evaluación se decidirá si son convenientes nuevas medidas de alerta y acciones con cambios y actividades complementarias según las circunstancias se presenten.

El programa de alerta contra desastres es eficaz únicamente si su empleo llega a la comunidad a ser afectada y causa acciones de defensa y prevención contra el acontecimiento que se avecina. Las investigaciones sobre los programas de alerta muestran que en zonas donde no son frecuentes los desastres los habitantes tienden a no tomar las medidas apropiadas aunque hayan entendido los programas de alerta. Esto sugiere que debe darse prioridad a estos programas en las zonas donde son más probables los desastres y la población tiende a responder mejor por haber sufrido estos problemas y pudieran tener mayor incentivo e interés.

Esta idiosincracia de algunas comunidades ha sido estudiada; el documento preparado en 1976 por la Oficina de Coordinación de las Naciones Unidas para Casos de Desastres presentado en la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Asentamientos Humanos observa:

"El público está en gran parte mal informado hasta de las medidas básicas necesarias para una preparación adecuada, y a menudo no conoce las medidas de prevención más rudimentarias. Con excesiva frecuencia existe una concepción fatalista de las calamidades naturales, adquiridas a veces después de siglos de padecer tales fenómenos... Muchos gobiernos no han aceptado la responsabilidad de iniciar medidas apropiadas y de fomentar una conciencia nacional de la prevención de desastres y un interés activo por esa prevención".

Es aconsejable que los directores de noticias se relacionen con los funcionarios gubernamentales, mas si se espera la atención de las comunidades es vital establecer relaciones con los habitantes de las zonas afectadas, conocer sus recciones, sentimientos y forma de pensar, ganandose su confianza y amistad. Se ha dicho que algo que atemoriza es el peligro no comprendido o desconocido, por tanto los asesores deben explicar a la población en lenguaje sencillo sobre los riesgos y medidas de seguridad.

Investigaciones señalan que cuando se emiten los primeros mensajes de alerta, este es aceptado al comienzo por pocos y la mayoría del público espera confirmar tal información antes de tomar medidas efectivas. Si los mensajes de alerta se repiten, las personas tienden a creer en él sin necesidad de confirmaciones personales e individuales. La credibilidad es mayor cuando se emiten los mensajes de fuentes oficiales (Defensa Civil, policía, patrullas, bomberos) de manera insistente y cuando más exacto coherente y seguro es el contenido del mismo. Refuerza esta credibilidad los cambios físicos que confirman el mensaje amenazador, el ver la reacción de confianza en los mensajes por parte del resto de la población, y las experiencias anteriores relacionadas con las alertas contra desastres.

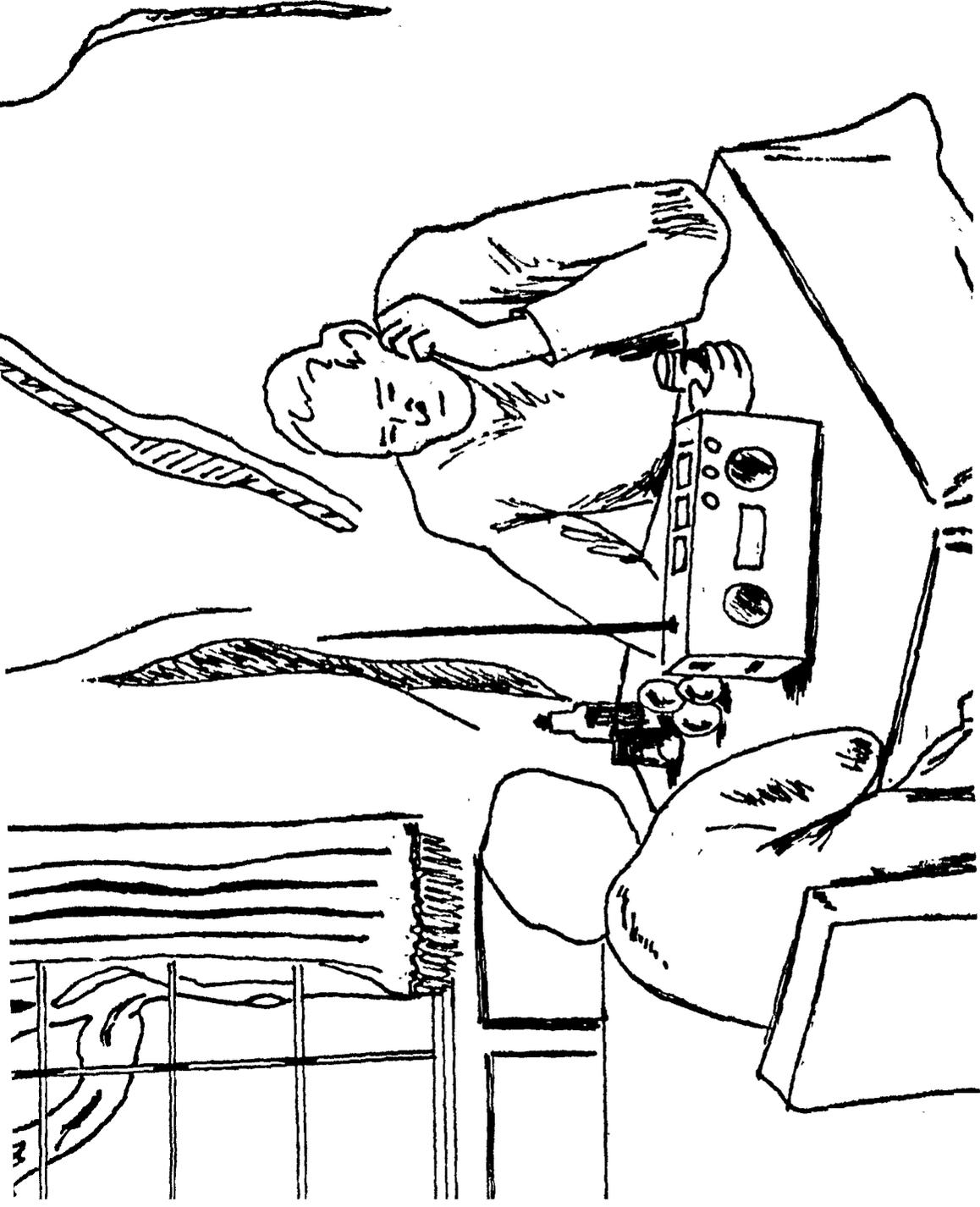
Se ha observado también que la evacuación de un lugar es un fenómeno familiar y las personas tienden a tomar acciones y respuestas adecuadas cuando reciben las alertas personales de las autoridades en un ambiente familiar. El efecto urgente y perentorio de los mensajes y las experiencias anteriores en que el desastre formó parte de la cadena posterior a la alerta hace que las personas respondan adecuadamente a tales alertas. Adicionalmente se ha observado que las personas de más edad tienen menos probabilidades de recibir mensajes de alerta y de que tomen medidas de protección.

Finalmente, se considera que los avisos de alerta más eficaces poseen componentes y características tales como:

- Son asequibles, concretos, directos y fáciles de entender.
- Son coherentes y de acción inmediata.
- Deben poner en relieve las consecuencias de no atender el aviso de alerta.
- Los avisos deben ser continuos y actualizados.
- De preferencia deben ser oficiales.



Es sumamente útil la educación temprana respecto a la protección de la naturaleza, y las medidas apropiadas a aplicarse en caso de desastres.



**En caso de alertas, sintonice las noticias
y manténgase informado con boletines
oficiales.**



Si se avecina un desastre, alerte a otros
pobladores que se encuentren en peligro.

III.3 LAS RESPUESTAS A LAS ALERTAS

Dependiendo de la formación cultural, la percepción del peligro y la reacción ante violentos fenómenos naturales, las respuestas a las alertas difieren entre las personas. Habitantes de zonas que se inundan saben que el problema se repetirá mas deciden no cambiarse de manera definitiva del lugar. Los agricultores en Nigeria, por ejemplo, como reacción ante la sequía optan por rezar. Psicólogos manifiestan que los habitantes de San Francisco, EE.UU., rehusan hablar de la real trascendencia y pavorosa situación si un tremendo cataclismo ocurriera en la zona. Otro ejemplo se recuerda en la India cuando en 1977 los ciclones llegaron a causar unas 15000 muertes al hacer caso omiso los habitantes de la zona costera a las alertas de peligro.

La explicación que han dado algunos estudiosos del comportamiento humano es que algunos individuos consideran que esas calamidades les ocurre a otros, no a ellos y se resisten a creer en lo grave de la situación; en otros casos, desconocen los medios de defensa y prefieren permanecer en el lugar de peligro, sin atinar a una mejor alternativa; y en muy pocos casos se presenta el fenómeno del deseo de morir, o darse al abandono como una reacción del sistema nervioso a la tensión del momento.

Lo analizado resalta lo útil que es para los funcionarios que determinan la política de información pública, tener conocimientos sobre incentivos de conducta, persuasión y formación de actitudes. Es tranquilizante saber que la gran mayoría de las personas toman las medidas de precaución necesarias y participan a favor de la comunidad.

El simple hecho que se haga conocer al público lo que está ocurriendo puede no ser suficiente. Los avisos de alerta pueden fracasar por razones tales como:

- Dificultad de llegar a grupos de población que se encuentran fuera de la corriente principal de la sociedad, como grupos minoritarios, trabajadores inmigrantes, y proscritos.
- Dificultad de comunicarse con analfabetos, impedidos mentales, o personas que no conocen el lenguaje.
- Personas que no muestran interés en las noticias, o por malas experiencias con funcionarios del Estado han perdido la confianza en el sistema.
- Gentes que no se interesan en asuntos que no concuerden con sus ideas y creencias.

III.4 LA ALERTA EFECTIVA

Aunque los funcionarios que planifican y ejecutan las políticas de información pública deben elaborar sus propias maneras de llegar a las masas no está demás mencionar unas cuántas maneras de hacerlo:

- Mantener abierto un programa de comunicación de masas usando folletos, radio, televisión, periódicos y cuanto medio útil sea posible.
- En los medios escritos, debe crearse una imagen eficaz mediante un armado llamativo con encabezamientos adecuados y letra legible. Cuando se usan radioemisoras, los locutores deben tener voz clara y ser individuos que despierten confianza en el público.
- Otros medios de comunicación de masas como cartas, periódicos murales, tabloneros de anuncios, grupos de expositores, octavillas, libros de historietas, etc.
- Son de enorme ayuda los espectáculos, marionetas y canciones.
- Llevar a cabo ejercicios de simulacros para casos de desastres.

Los sociólogos han notado que de manera general en los países en desarrollo, los medios de comunicación que usan mensajes escritos llegan con menos eficacia que los de radiodifusión a los centros rurales. Por un lado se observa que no todos los habitantes rurales saben leer y escribir, y por otro, las formas impresas no tienen las mismas facilidades para expresar el uso de ciertas palabras y dialectos particulares.

El medio físico de comunicación reviste especial importancia, por ejemplo, una radioemisora que se ha desarrollado para un medio rural conoce mejor a su público, su vocabulario e ideas y será más efectiva en llegar a la comunidad.

Se debe tener presente que el lograr que se imprima o emita un mensaje no significa que va a llegar al público ya que antes tienen que darse las condiciones que faciliten esa meta, pues al llegar al público debe sortear lo que se conoce como "retención selectiva" y "respuesta selectiva".

Es indiscutible la necesidad que los materiales de información sean desarrollados en el país donde se los va a emplear; más aún, de ser posible, debe prepararse tomando en consideración sus regiones. Si se trata de adaptar material de prototipo internacional es aconsejable hacerlo adaptándolo a casos y personajes populares conocidos por el público.

Mucho cuidado se requiere en la preparación del material de información pública para no herir sensibilidades, evitando siempre reflejar prejuicios que inconscientemente estén presente en los mensajes; por ejemplo, existen valores rurales muy arraigados como los lazos filiales, códigos de honor y la importancia de los hijos, por lo que el grado de efectividad del medio empleado para llegar a las masas depende de lo acertado al escoger el material, el momento y el modo de presentarlo. El público rural pudiera preferir folletos con ilustraciones sumamente explícitas y familiares, octavillas y rimas, mientras el público urbano prefiere y usa comunmente como medio de información los diarios, la radio y la televisión.

III.5 LAS INFORMACIONES ERRONEAS Y LOS RUMORES

Una información errónea o mal interpretada puede dar lugar a rumores peligrosos. Un ejemplo de ello se produjo en EE.UU. con el "Huracán Diana", cuando se hizo conocer al público que con el objeto de prevenir el peligro, las compuertas del embalse se abrirían para aliviar la presión. El que el público conociera de esta operación que se estaba realizando era justamente una manera de tranquilizarlo, mas se lo interpretó como si el embalse se había roto ya. La confusión en las informaciones hicieron que los bomberos supusieran que tal noticia era verdad y recorrieron la ciudad haciendo sonar sus alarmas y dando órdenes de evacuar la ciudad.

Estudios indican que las comunicaciones interpersonales, así como los medios de comunicación de masas pueden iniciar y expandir informaciones erróneas y rumores. Aunque pocos estudios se han hecho sobre los rumores los resultados sugieren que:

- Los rumores se inician y transmiten a través de individuos que no están afectados por la importancia de la información ni por la seguridad de sus semejantes.
- Al transmitirse, se alteran y exageran las noticias erradas.
- Los rumores se transmiten más fácilmente entre personas de la misma condición socioeconómica.

III.6 EVALUACION DE LOS PROGRAMAS DE DIFUSION

Se estima que una manera eficaz de evaluar los programas de información al público consiste en aplicar los mismos métodos que usan los sociólogos para otras actividades similares. Es

fructífero escuchar las opiniones eventuales que se oyen al azar pues estas tenderán a ser más sinceras que las recibidas en otras situaciones, sin embargo el número de personas que se expresen espontáneamente no será alto en todas las circunstancias; otra manera es mediante realizar encuestas entre el público, y luego obtener conclusiones de las respuestas obtenidas; también es útil comparar un grupo escogido aleatoriamente con un grupo de control; y finalmente, se puede conocer los efectos de los programas entrevistando al mismo grupo en una primera ocasión y después de transcurrido algún tiempo.

Un método útil en la evaluación pudiera consistir en la aplicación de los siguientes puntos, siempre que se lo realice por sociólogos y conocedores de la materia:

- Evaluar la cantidad de personas que brindaron atención a los mensajes;
- Evaluar si esas personas son representativas del grupo a donde se desea llegar;
- Determinar si ha sido o no favorable la reacción del público;
- Evaluar si se obtuvo favorablemente la "respuesta selectiva" y la "retención selectiva".
- Los cauces más efectivos en la siquis de los individuos para lograr la atención, retención y aplicación de los mensajes.

Sobre la medición de la opinión pública, una publicación de Princeton University Press, resume los siguientes aspectos:

- 1) La opinión pública es muy sensible a los acontecimientos importantes;
- 2) Los acontecimientos de importancia insólita pueden hacer variar temporalmente la opinión pública de un extremo a otro. La opinión no se estabiliza hasta que pueden contemplarse con cierta perspectiva las consecuencias de los acontecimientos.
- 3) Generalmente, la opinión está más determinada por los acontecimientos que por las palabras, a menos que esas palabras se interpreten como "acontecimientos".
- 4) Las declaraciones verbales y descripciones de formas de actuar tienen la máxima importancia cuando la opinión no está estructurada, momento en que las personas son sensibles a las sugerencias y buscan una interpretación de una fuente fiable.

- 5) En general, la opinión pública no prevé las emergencias; sólo reacciona cuando se producen.
- 6) Sicológicamente, la opinión está determinada básicamente por el propio interés. Los acontecimientos, las palabras o cualesquiera otros estímulos sólo afectan a la opinión en la medida en que resulta evidente su relación con el propio interés.
- 7) La opinión pública no permanece atenta durante mucho tiempo, a menos que las personas creen que su propio interés está muy afectado o a menos que esa opinión - despertada por las palabras - sea mantenida por los acontecimientos.
- 8) Cuando se trata del propio interés no es fácil cambiar las opiniones.
- 9) Cuando se trata del propio interés es probable que, en una democracia, la opinión pública se adelante a la política oficial.
- 10) Cuando una opinión sólo es mantenida por una pequeña mayoría o cuando la opinión no está sólidamente estructurada, un hecho consumado tiende a desplazar la opinión en el sentido de su aceptación.
- 11) En momentos críticos, las personas se vuelven sensibles a la buena actuación de sus dirigentes. Si se tiene confianza en ellos, están dispuestas a atribuirles mayores competencias que las normales; si no confían, son menos tolerantes que habitualmente.
- 12) Las personas muestran menor resistencia a permitir que sus dirigentes adopten decisiones críticas si se consideran que ellas, es decir el pueblo, participan de algún modo en la decisión.
- 13) Las personas tienen una opinión más formada y pueden formar opiniones más fácilmente con respecto a los objetivos que con respecto a los métodos necesarios para alcanzarlos.
- 14) La opinión pública, lo mismo que las opiniones individuales, está coloreada por los deseos. Cuando alguna opinión de base principalmente en los deseos y no en la información, es probable que muestre oscilaciones especialmente acusadas según los acontecimientos.
- 15) En general, si a las personas de una democracia se le ofrecen oportunidades educacionales y fácil acceso a la información, la opinión pública revela un buen sentido práctico. Cuanto

más conscientes sean las personas de las consecuencias de los acontecimientos y de las propuestas para su propio interés, tanto más probable será que estén de acuerdo con las opiniones más objetivas de expertos con sentido práctico.