

¿SE PUEDE HACER ALGO FRENTE AL RIESGO DE DESASTRES? ¿COMUNICAR EL RIESGO O EL RIESGO DE COMUNICAR?

Silvia E. Fontana

Resumen

La propuesta del artículo es reflexionar acerca de los principales elementos que componen la comunicación del riesgo. Vemos que los desastres pueden mostrar la capacidad de los distintos niveles gubernamentales para gestionar el riesgo o, por el contrario, pueden poner en evidencia la vulnerabilidad de las instituciones que resultan incapaces de atender la problemática. Así es que la comunicación política debe buscar reducir el riesgo de la población, generando capacidades en la audiencia que disminuyan la vulnerabilidad existente.

Palabras clave: Comunicación del riesgo; desastres; comunicación gubernamental

Abstract

This article aims at discussing the main elements of the risk communication. Disasters can show the ability of different government levels to manage risks or can expose the vulnerability of institutions that are unable to address the problem. In fact, political communication should focus in reducing the risk of the population, building and strengthening capacities in the audience that reduce existing vulnerability.

Keywords: Risk communication; disasters; governmental communication.

¿Es la naturaleza culpable de las grandes pérdidas generadas a causa de tornados, inundaciones, terremotos? o ¿existe algún factor humano controlable que haría posible reducir los daños, y la pérdida de vida humanas ante los desastres? Y si es así, ¿los gobiernos pueden “hacer algo” cuando la naturaleza nos juega una “mala pasada”? Estas son preguntas de partida para una reflexión en ocasión de estar siendo testigos, protagonistas y víctimas de una serie de desastres que aquejan a la humanidad y cuyas consecuencias no son únicamente locales sino globales.

Cuando hablamos de la comunicación del riesgo, como herramienta para la prevención y mitigación del riesgo, hacemos referencia al “proceso mediante el cual actores involucrados (...) en la reducción del riesgo de desastres, la preparación y la resiliencia, se transmiten mensajes que les permiten comprender los riesgos y actuar coordinadamente de forma prospectiva, correctiva y reactiva” (Cruz Roja Internacional, 2014: 6).

Los desastres pueden mostrar la capacidad de los gobiernos para gestionar el riesgo o poner en evidencia la vulnerabilidad de las instituciones que resultan incapaces de atender la problemática. Así es que a través de la comunicación gubernamental se debe buscar reducir el riesgo de la población, generando capacidades en la audiencia que disminuyan las vulnerabilidades existentes.

Es posible preguntarse ¿se puede hacer algo frente al riesgo de desastres?, ¿es como el intento de manejar lo desconocido y/o lo incierto?

Frente a los riesgos, Beck (2011) sostiene que existen tres posibles reacciones: negación, apatía o transformación; considerando que los riesgos se presentan en un estado de “permanente virtualidad” y que solo se

pueden actualizar en la medida que se puedan anticipar.

Elizalde plantea que, “el anuncio público de un nuevo escenario de riesgo (...), puede tener consecuencias profundas. Si un riesgo se divulga – o se le da estatus ‘oficial’ mediante la intervención del gobierno – y resulta ser exagerado e inexistente, los críticos dirán que es alarmismo. Supóngase, no obstante, que las autoridades creen que el riesgo es bajo, o son cautelosas respecto a hacer un anuncio. Los críticos dirán ‘encubrimiento’, ¿por qué no se informó al público antes?” (2009:152).

Gestionar la comunicación implica un gran desafío, ya que aquello que no se informa adecuadamente, a destiempo, o sin objetivos claros, genera confusiones, desarticula cualquier planificación para la reducción del riesgo, altera la comprensión de los hechos, genera muchas veces caos y no contribuye a una economía de recursos.

En este tipo de comunicación importa la percepción del riesgo que tiene la sociedad pero también la de los "policy makers".

ENTONCES ...

Partiendo del supuesto que los riesgos son construidos socialmente, sustentamos a la comunicación del riesgo como la construcción de un entramado discursivo en donde diversos actores políticos y sociales están involucrados.

La percepción es uno de los pilares fundamentales de la comunicación, por lo que el conocimiento de las opiniones, creencias, sentimientos, valores y actitudes





Foto: Nueva Orleans inundado tras el paso del huracán Katrina en 2005.

que tienen una persona o comunidad acerca de un posible riesgo debe ser un insumo fundamental para quienes desarrollan acciones de comunicación de riesgos. Recordemos que la gente responde únicamente ante los riesgos que percibe.

Así el diseño de la comunicación del riesgo, sigue tres principios que la distinguen y diferencian de los objetivos de la opinión pública (Covello y otros, 1989).

- » **Principio democrático:** los ciudadanos tienen el derecho a participar de las decisiones que afectan a sus vidas, sus propiedades, y aquellas cosas que consideren valiosas.
- » **Principio de participación:** se debe producir un público informado, involucrado, orientado a las soluciones y colaborador.
- » **Principio de interacción:** debe estar basada en el respeto mutuo, la confianza y el intercambio abierto de información.

COMO CIERRE

La comunicación del riesgo es un proceso que involucra a diversos actores sociales y gubernamentales, ya que cada uno de ellos cumple un rol específico en el proceso comunicacional. El elemento más importante es la interacción entre la organización que maneja el riesgo y la audiencia a la cual se dirige, ya que el mensaje debe incorporar las percepciones de ambos actores para que pueda ser considerado efectivo.

En este tipo de comunicación importa la percepción del riesgo que tiene la sociedad pero también la de los *policy makers*, debido a que toda la comunicación es entendida como la representación del valor social que existe acerca del fenómeno en juego. Por lo tanto, la comunicación debe incorporar todos aquellos elementos que refieran a dicho valor para generar la empatía entre lo que se dice y a quien va dirigido.

La premisa más importante de la comunicación del riesgo es que todos las personas que habitamos un mismo territorio somos responsables por nuestra protección y seguridad, por tanto, todos debemos colaborar para la reducción de los riesgos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Beck, U. (2011): "Convivir con el riesgo global". En D. Innenarity y J. Solana (eds.): *La humanidad amenazada: gobernar los riesgos globales*. Madrid: Paidós.
- Covello, V. et al. (1989): *Effective Risk Communication. The Role and Responsibility of Government and Nongovernment Organizations*. Nueva York: Plenum Press.
- Elizalde, L. (2009): *Gestión de la comunicación pública. Empresas, grupos e instituciones en el escenario público*. España: Bosch Comunicación.
- Fontana, S. y Maurizi, V. (2014): *Comunicando el riesgo. Estrategias comunicativas frente al riesgo de desastres*. Buenos Aires: Editorial Biblos.



Silvia E. Fontana

Doctora en Política y Gobierno de la Universidad Católica de Córdoba. Especialista en gestión del riesgo de desastres.
✉ silviafontana@gmail.com