

“Entendiendo la relación entre los medios de comunicación y los desastres”

**¿Cómo podemos ser más
eficientes?**

(Ricardo Pérez, OPS/OMS)

La prensa y los medios, ejemplos recientes

Tsunami en Asia

- ✓ Nunca antes la cobertura mediática había sido tan espectacular. Motivos: ¿?
- ✓ Consecuencias directas : exceso de recursos económicos y de asistencia y apoyo externo.
- ✓ Se recogieron aproximadamente 500 US \$ por persona afectada. Para la guerra de Uganda (18 años de conflicto) no se han recogido ni 50 centavos de dólar por persona.
- ✓ El tsunami, sacó a otros desastres del mapa (desastres silenciosos).

La prensa y los medios, ejemplos recientes

- Huracán Katrina: exceso de cobertura, situación muy especial por el lugar donde se produce y las características de la respuesta.
- Terremoto en Pakistán, efectos devastadores, los medios cubren las primeras horas sin la misma intensidad (país musulmán, pobre, no occidental, zona de conflicto ..) La ayuda humanitaria recibida es solo un pequeño porcentaje de la solicitada.

Algunas realidades

- ✓ Los medios buscan noticias, y qué es ¿noticia?, ¿Qué crisis o emergencia es noticia?, ¿la que más muertos tienen?
- ✓ Los medios están interesados en situaciones controvertidas y dramáticas.
- ✓ Los desastres naturales de gran impacto llaman más la atención que desastres silenciosos o las emergencias complejas, a veces crónicas y enquistadas.
- ✓ MSF publica cada año las 10 emergencias que menor atención atraen de los medios. En 2004, la lista estaba dominada por la Tuberculosis, el conflicto en Chechenia, y el conflicto en Colombia.

Algunas realidades (continuación)

- ✓ Las organizaciones humanitarias pueden influir mucho a corregir este déficit a través de una estrategia de comunicación inteligente.
- ✓ En medio de una emergencia, incluso las fuentes oficiales pueden estar erradas. ¿Cómo distinguir entonces las noticias de los rumores?

Algunos efectos relevantes de los medios en la manejo de los desastres

	<u>Audiencia afectada por el desastre</u>
Preparativos para Desastres	<p>Individualmente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Percepción realista del riesgo. Reducen la incertidumbre. • Hacen provisiones adecuadas • Mejoran su conocimientos sobre como actuar en emergencias y desastres <p>Colectivamente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se incrementa la prioridad política hacia los preparativos y la prevención • Genera mayor participación y compromiso social en la gestión del riesgo, especialmente en el conocimiento de las amenazas y el análisis de la vulnerabilidad • Contribuyen a la cultura de la prevención
Respuesta (fase critica)	<p>Diseminación de alertas y mensajes sobre la situación de la emergencia</p> <p>Diseminación de medidas y recomendaciones sobre cómo actuar</p> <p>Información sobre evaluación de daños y necesidades</p> <p>Información a los afectados (ubicación de refugios, identificación de personas, fallecidos, etc..)</p> <p>Aumenta la moral de los afectados.</p>
	<p>Individualmente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Información sobre medidas de asistencia y de prevención (para evitar otros riesgos) • Conocimiento sobre los afectados <p>Colectivamente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación de lecciones aprendidas • Reconocimiento de fallos y/o aciertos
Curso Líderes, Lima, Febrero 2006	

Algunos efectos relevantes de los medios en la manejo de los desastres

	Audiencia no afectada
Preparativos para Desastres	<p>Individual</p> <ul style="list-style-type: none">•Iniciativas personales de ayuda.•Aumenta conciencia y deseo de donar. <p>Colectivamente</p> <ul style="list-style-type: none">•Presión social para aumentar las actividades de prevención y mitigación•Presión social para tener oficinas de desastres con mayor capacidad técnica y operativa.•Generar conciencia de buenas políticas de asistencia (aprender a donar, incluyendo la prevención y la mitigación)•Mejor conocimiento de la realidad de los desastres y la gestión del riesgo) (mitos y realidades)
Respuesta	<ul style="list-style-type: none">• Asistencia humanitaria (¿oportuna, pertinente?..)• Presión social para lograr transparencia y buen manejo de la asistencia interna y/o externa.• Información general de la situación.

Dificultades más comunes en el trabajo con los medios

- ✓ Lograr la atención de los medios (lo que es importante para las organizaciones humanitarias, no es noticia desde la perspectiva de los medios)
- ✓ Lograr que difundan mensajes no distorsionados (por ejemplo, mensajes de alarma y/o de calma, recomendaciones de cómo o cómo no actuar en medio de una emergencia.
- ✓ Tratar de que los medios ayuden a crear un ambiente de credibilidad en el manejo de la emergencia.
- ✓ Tratar de que los medios no “molesten” o incordien en medio de situaciones muy estresantes (cuando justamente , las situaciones que causan stress son las que atraen a los medios)



Discrepancias entre las organizaciones y los medios

<u>Qué esperan los que manejan los desastres</u>	<u>Qué reciben</u>
<ul style="list-style-type: none">• Tener a los medios como socios aliados y simpatizantes• Que los medios sirvan de “amplificadores” fieles de sus mensajes• Los medios deben reflejar fielmente la realidad• Los medios tienen que difundir uniformes informes sobre la situación y tienen que difundir sólo las recomendaciones de las “fuentes oficiales”	<ul style="list-style-type: none">• Los medios son observadores a distancia y críticos• Los medios son selectivos, a veces distorsionan los mensajes y hacen ruido• Los medios construyen (a veces) su propia realidad .• Los medios diseminan información contradictoria y hacen recomendaciones que provienen de fuentes diversas, a veces no competentes. Los medios usan fuentes diversificadas.



¿De dónde provienen estos problemas?

- ✓ De un profundo desconocimiento mutuo, que genera tensiones y afirmaciones desproporcionadas.
- ✓ Los medios no son “competentes” en desastres, no conocen del tema, y a veces prefieren sensacionalismo que información seria y contrastada.
- ✓ Las organizaciones de desastres no están suficientemente preparadas para “lidiar” y trabajar con los medios.
- ✓ Las reglas profesionales de los periodistas y las expectativas de los “gerentes” de los desastres difieren de acuerdo a sus funciones, limitaciones y culturas de trabajo.

¿Antes de criticar a los medios, es muy importante considerar y conocer sus funciones:

- ✓ Información: los medios tienen que informar a sus audiencias, tienen que adaptarse a sus necesidades.
- ✓ Función pública: en democracias, establecen un espacio de control o supervisión política, hacen de balance entre lo oficial y otras fuentes.
- ✓ Los medios investigan y vigilan el comportamiento “público”, tienen un ojo crítico en el poder, a veces denuncian.
- ✓ Los medios trabajan sobre presión de tiempo y de recursos, es un sector altamente competitivo (de lectores, oyentes, espectadores, o anunciadores)
- ✓ Es un sistema con sus propias normas de trabajo que conviene conocer y respetar.

Nuevas oportunidades

- ✓ **Estudios recientes han demostrado que cada vez los medios dedican más tiempo a los desastres y las emergencias, hay que saber entonces captar su atención y generar la noticia.**
- ✓ **Experiencia en la región han mostrado contribuciones importantes de los medios con información educativa.**
- ✓ **Las nuevas tecnologías brindan nuevas oportunidades de compartir información sobre emergencia.**
- ✓ **Medios electrónicos como Alernet, Relief Web, o la BBC han demostrado experiencias nuevas y exitosas en la relación con los medios de comunicación.**

Ejemplos- ALERNET (www.alernet.org)

This screenshot shows the Reuters AlertNet Americas website. The browser window title is "Reuters AlertNet - Americas - Microsoft Internet Explorer". The address bar shows the URL "http://www.alertnet.org/thefacts/country/profile/americas.htm". The page features a navigation menu on the left with categories like "HOME", "AMERICAS", "EMERGENCIES", "TOPICS", "IMAGES", and "RESOURCES". The main content area is titled "AMERICAS" and includes a world map, a "Latest news" section with headlines such as "NATURAL HAZARDS: GLOBAL OVERVIEW OF COUNTRIES OF CONCERN - January 2006" and "S. Lanka Geneva talks aim to build trust, avoid war", and an "NGO latest" section.

This screenshot shows the Reuters AlertNet Bolivia website. The browser window title is "Reuters AlertNet - Bolivia - Microsoft Internet Explorer". The address bar shows the URL "http://www.alertnet.org/bo/bolivia.htm". The page features a navigation menu on the left with categories like "HOME", "Bolivia", "EMERGENCIES", "TOPICS", "IMAGES", and "RESOURCES". The main content area is titled "Bolivia" and includes a map of Bolivia, a "Latest news" section with headlines such as "Rising waters wreak havoc for Lake Titicaca villagers" and "US bungles Middle East policy, lawmakers tell Rice", and an "NGO latest" section.

Ejemplos- BBC

The screenshot shows a Microsoft Internet Explorer browser window displaying the BBC website. The address bar shows the URL: <http://www.bbc.co.uk/science/hottopics/naturaldisasters/>. The page title is "BBC - Science & Nature - Hot Topics - Natural Disasters".

The main content area is titled "Science & Nature: Hot Topics" and features a navigation menu with categories: Animals, Prehistoric Life, Human Body & Mind, Space, **Hot Topics**, and TV & Radio Follow-up. Below the menu, the breadcrumb trail reads: "You are here: [BBC](#) > [Science & Nature](#) > [Hot Topics](#) > Natural Disasters".

The "HOT TOPICS" section is updated as of "January : 3 : 2005". It features a main article titled "Natural Disasters" with a "Print Version" link. The article includes a list of contents:

- Key points
- Earthquakes
- Volcanoes
- Tornadoes & hurricanes
- Floods & storms
- Tsunamis & droughts
- Could natural disasters devastate Britain?
- Quiz: what do you know about disasters?
- Vote: do you feel at risk?
- Timeline of events

Below the list, there is a "Page 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6" navigation link. The "Key points" section highlights:

- On average, an **earthquake** strikes the British Isles every four days
- 10% of the world's population live under threat from the 1,511 active **volcanoes**
- There are more **tornadoes** per square mile each year in Britain than the USA
- In Britain, five million people in two million homes live in **flood** prone areas
- Colossal **tsunami** waves travel across oceans at speeds of up to 500mph (800kmh). Waves hitting coastlines have shifted 20-tonne rocks hundreds of metres inland

On the right side, there are two sidebar sections: "OTHER HOT TOPICS" with a search box containing "Alcohol" and a "Go" button, and "MORE FROM THE BBC" with links to "Tsunami: Anatomy of a Disaster", "News: Asia Quake Disaster", and "Horizon: Volcano Hell".

The left sidebar contains a "BBC Homepage" and a "Science & Nature Homepage" section, followed by a list of "In Hot Topics:" including Alcohol, Animal experiments, Artificial Intelligence, Biochemical weapons, Cannabis, Chocolate, Climate change, Computer viruses, Cooking, Extreme cosmetics, Football, Intelligence, James Bond, Love, Marathons, Mobile phones, **Natural disasters**, Obesity, Sunshine, Superheroes, Tennis, and Transport. A "Contact Us" link is at the bottom of the sidebar.

The Windows taskbar at the bottom shows the "Inicio" button, several open applications (including "Microsoft PowerPoint..."), and the system clock showing "13:36".

Curso Líderes, Lima, Febrero 2006

Experiencias exitosas

- ✓ Cuba, y sus sistema de alerta temprana para huracanes: caso peculiar, por sus especial sistema político, pero a pesar de todo, un ejemplo de excelente uso de los medios para salvar vidas y proteger a la población.
- ✓ Uso de la radio para generar conciencia sobre preparación y prevención: la Radio Novela (con experiencias muy exitosas en Centroamérica), o en Colombia (los nuevos vecinos). La radio a nivel local sigue siendo el instrumento de mayor utilidad práctica.
- ✓ Instrumentos multimedia de capacitación atraen a los medios: uso de simulaciones.
- ✓ ¿otros?

Recomendaciones para mejorar la colaboración (I)

- ✓ Las organizaciones de desastres (las fuentes) deben “comunicar” mas eficientemente, con información oportuna, interesante y relevante, sino los medios buscarán otros temas u otras fuentes.
- ✓ Considere las demandas y las normas de operación de los medios y úselas para hacer llegar sus mensajes a las audiencias indicadas.
- ✓ Establezca colaboración anticipada con los medios locales, para incrementar su conocimiento sobre desastres y su conciencia sobre al gestión del riesgo. Cultivar relaciones con editores, reporteros y productores es fundamental.

Recomendaciones para mejorar la colaboración (II)

- ✓ Prepárese con anticipación para lograr una adecuada comunicación con los medios en el momento de la emergencia. En medio de la emergencia no es fácil improvisar medidas de comunicación eficaz.
- ✓ Establezca negociaciones con los medios sobre mecanismos de información en situaciones de emergencia.
- ✓ Los medios deben también prepararse mejor para saber informar sobre y en situaciones de emergencia y desastre.

Recomendaciones para mejorar la colaboración (IV)

- ✓ **Utilice estrategias para generar noticias, utilice recursos como fotos, video, para facilitar a los medios.**
- ✓ **Ser creativo y proactivo, tanto con los medios internacionales, nacionales y locales, tratando de buscar el ángulo apropiado y de dar información pertinente, oportuna y realista.**
- ✓ **Nunca se sienta frustrado, lo que importa y causa efectos es la persistencia.**
- ✓ **Utilice y promueva recursos electrónicos, como páginas web, email, etc, La nuevas tecnologías pueden y tienen un potencial que no se esta utilizando para facilitar información y mejorar la relación con los medios.**

Recomendaciones para mejorar la colaboración (y V)

- ✓ **Las organizaciones de respuesta deben manejar las operaciones de emergencia con transparencia y responsabilidad, generando confianza en la población y en los medios. Los medios buscan sospechas y las amplifican.**
- ✓ **La ayuda humanitaria es uno de los elementos más observados y que más inquietudes genera, extremar la eficiencia y la transparencia informativa es un requisito fundamental.**

Preguntas...

- ✓ ¿Es un mito que actualmente hay menos cobertura de las emergencias?
- ✓ ¿La asignación de ayuda por los grandes donantes tiende a estar inducida por los medios, o sólo por el interés de esos donantes?
- ✓ ¿Por qué hay tantos desastres olvidados?
- ✓ ¿Cómo pueden las organizaciones o agencias responsables del manejo de los desastres atraer mejor la atención de los medios?

Más preguntas...

- ✓ ¿Por qué solo se recurre a los medios en momentos de crisis?, y al revés, ¿qué hacer para que los medios promuevan más y mejor la prevención y los preparativos para desastres?
- ✓ Los desastres representan amenazas y oportunidades para una organización responsable de su gestión. Piense en varias de ellas y sobre todo en cómo podemos valernos de las estrategias de comunicación para lograr fortalezas y no aumentar las debilidades.