

La comunicación social en situaciones de desastres

Juan Fco. Coloane- LT - 03 marzo 2010

Durante estos días hemos sido testigos del enorme impacto de los medios de comunicación en la reacción de la población frente a la catástrofe. Como todo poder, éste puede ser ejercido para bien o para mal. La información y la comunicación son fundamentales para ayudar a superar los efectos del desastre y para reducir los problemas psicosociales que inevitablemente se producen. Pero también hemos sido testigo como, por momentos, los medios, en especial la televisión, han agudizado reacciones psicosociales peligrosas y del todo indeseables. Más allá de las vías directas (tal como ocurre entre persona a persona) son los medios de comunicación masivos quienes asumen la responsabilidad de ser los portavoces de la información.

En ese sentido, como expertos en Salud Mental, creemos cumplir con nuestro rol al ayudar con conocimientos que guíen el mejor manejo de una información que favorezca una respuesta adecuada a la emergencia. Es necesario que la población comprenda la real dimensión de la catástrofe y de los riesgos implicados y, de esta manera, logre planificar una estrategia de enfrentamiento que permita resolver los problemas más urgentes, prevenir mayores daños y evitar la intensificación del temor, la angustia y la confusión.

Los rumores, las noticias alarmistas o confusas se suman a la falta de coordinación entre las instituciones y la población afectada lo que aumenta la incertidumbre y favorece la aparición de reacciones masivas innecesarias, peligrosas y perfectamente evitables. Por lo anterior es indispensable contar con una comunicación realista y objetiva que asegure la tranquilidad y confianza necesarias para resolver las dificultades de la manera más efectiva posible. La información que llega al público es una responsabilidad compartida entre quienes la generan y los medios de comunicación. En este escenario, los equipos de salud debieran participar junto con los medios, el sector educativo y otros grupos sociales para organizar y planificar la entrega de información que contribuya a mantener la tranquilidad y disminuya la angustia y la desesperanza.

Para una comunicación efectiva se recomienda:

- Mantener una actitud proactiva y una relación fluida y coordinada con los medios.
- Ofrecer toda la información disponible sobre las labores de ayuda y salvamento.
- Entregar información en forma continua y actualizada aún cuando no exista completa certeza.
- La información debe respetar el contexto personal, social y cultural, así como tener un abordaje humano y empático.
- Asesorar a los líderes con la finalidad de transmitir calma a la población en sus mensajes públicos.
- Evitar las contradicciones aunque se reconozca que la información pueda ser incierta o no completamente confirmada.
- Responder rápida y positivamente a los cuestionamientos de los medios de comunicación y la comunidad en general a través de conferencias o declaraciones a la prensa.
- Evitar la multiplicidad de informantes. Se recomienda que sólo el vocero oficial de la

institución hable con los medios de comunicación.

Respecto a los medios de comunicación y al periodismo en general, se recomienda:

- Mantener al público bien y oportunamente informado.
- Ser crítico con las fuentes de las noticias.
- Mantener contacto permanente con las instituciones de salud para difundir la información que ayude a mantener el equilibrio emocional de la población.
- Informar a la población de manera continua sobre la evolución de la situación.
- Difundir mensajes positivos que apoyen y tranquilicen a la población damnificada.
- Promover el enfrentamiento de la situación, la solidaridad, el cuidado personal y social y evitar el aislamiento.
- Considerar los efectos psicológicos que el impacto de las imágenes genera en el público. No exponer innecesariamente a las personas a imágenes o situaciones que le hagan reexperimentar el desastre o intensifiquen su vulnerabilidad.
- Controlar el tono de tragedia que puede tener la información
- Respetar la privacidad de los damnificados, heridos y familiares.
- Respetar los sentimientos de las personas en proceso de duelo por la pérdida de seres queridos.
- No crear falsas expectativas.

Por último, la información y los mensajes deben orientar una respuesta adaptativa de la población y prevenir o disminuir el impacto emocional de un evento adverso.

*Departamento de Psiquiatría y Salud Mental Oriente.
Facultad de Medicina
Universidad de Chile*



Información disponible en el sitio ARCHIVO CHILE, Web del Centro Estudios "Miguel Enríquez", CEME: <http://www.archivochile.com> (Además: <http://www.archivochile.cl> y <http://www.archivochile.org>). Si tienes documentación o información relacionada con este tema u otros del sitio, agradecemos la envíes para publicarla. (Documentos, testimonios, discursos, declaraciones, tesis, relatos caídos, información prensa, actividades de organizaciones sociales, fotos, afiches, grabaciones, etc.) Envía a: archivochileceme@yahoo.com y ceme@archivochile.com

NOTA: El portal del CEME es un archivo histórico, social y político básicamente de Chile y secundariamente de América Latina. No persigue ningún fin de lucro. La versión electrónica de documentos se provee únicamente con fines de información y preferentemente educativo culturales. Cualquier reproducción destinada a otros fines deberá obtener los permisos que correspondan, porque los documentos incluidos en el portal son de propiedad intelectual de sus autores o editores. Los contenidos de cada fuente, son de responsabilidad de sus respectivos autores, a quienes agradecemos poder publicar su trabajo. Deseamos que los contenidos y datos de documentos o autores, se presenten de la manera más correcta posible. Por ello, si detectas algún error en la información que facilitamos, no dudes en hacernos llegar tu [sugerencia / errata](#)..