

CUADERNOS ACADÉMICOS

Comunicación Social

COMUNICACIÓN DE RIESGOS

Dorelys Canivell Canal



DORELYS CANIVELL CANAL (Pinar del Río, 1987). Máster en Ciencias de la Comunicación. Docente e investigadora. Periodista del semanario *Guerrillero* y corresponsal de *Juventud Rebelde* en Pinar del Río. Es miembro del Ejecutivo Provincial de la Unión de Periodistas de Cuba (UPEC) y diputada a la Asamblea Nacional del Poder Popular.

CUADERNOS ACADÉMICOS

Comunicación Social

COMUNICACIÓN DE RIESGOS

Dorelys Canivell Canal



Derechos © 2023 Dorelys Canivell Canal
Derechos © 2023 Ocean Press y Ocean Sur

Todos los derechos reservados. Ninguna parte de esta publicación puede ser reproducida, conservada en un sistema reproductor o transmitirse en cualquier forma o por cualquier medio electrónico, mecánico, fotocopia, grabación o cualquier otro, sin previa autorización del editor.

ISBN: 978-1-923074-10-1

Primera edición 2023

PUBLICADO POR OCEAN SUR
OCEAN SUR ES UN PROYECTO DE OCEAN PRESS

E-mail: info@oceansur.com

DISTRIBUIDORES DE OCEAN SUR

América Latina: Ocean Sur • E-mail: info@oceansur.com

Cuba: Prensa Latina • E-mail: plcomercial@cl.prensa-latina.cu

EE.UU., Canadá y Europa: Seven Stories Press

- 140 Watts Street, New York, NY 10013, Estados Unidos • Tel: 1-212-226-8760
- E-mail: sevenstories@sevenstories.com

ocean
sur



www.oceansur.com
www.facebook.com/OceanSur

ÍNDICE

Prólogo	
<i>Lisandra Gómez Guerra</i>	1
Apenas una reflexión	
<i>Dorelys Canivell Canal</i>	5
Comunicar el riesgo. Contexto y definiciones básicas	7
Principios de la comunicación de riesgos	8
Entender el riesgo	10
Carácter preventivo de la gestión de comunicación de riesgos	14
¿Comunicar qué? ¿A través de qué canales?	16
El diseño de estrategias de comunicación de riesgos	18
La comunicación de riesgos ante la COVID-19	21
La información oportuna salvó vidas	24
La mejor comunicación de riesgos se hace en las comunidades	27
«Quédate en casa». La experiencia cubana ante la COVID-19	30
La gestión del riesgo en Cuba. Un proceso de articulación	35
Periodismo de desastres. Su ejercicio dentro del oficio	39
Referencias bibliográficas	45



CONTEXTO LATINOAMERICANO

Una revista de Ocean Sur

www.contextolatinoamericano.com
f ContextoLatinoamericano

La versión digital de Contexto Latinoamericano actualiza semanalmente cada uno de sus espacios dedicados a la actualidad, la opinión y el debate, al tiempo que ofrece una síntesis diaria del acontecer noticioso en América Latina y el Caribe.

PROYECTO EDITORIAL CHE GUEVARA

www.cheguevaralibros.com
f LibrosCheGuevara

Los títulos publicados en español e inglés propician el conocimiento de la vida, el pensamiento y el legado del Che a través de un ordenamiento temático por medio del cual se accede íntegramente a sus múltiples facetas.



PRÓLOGO

La responsabilidad social de conferir información en circunstancias extremas representa una de las tantas ayudas humanitarias que las audiencias precisan y siempre agradecen. Precisamente, el actual contexto convulso en sus diferentes ámbitos: social, político y económico ha impuesto retos importantes en la gestión de la comunicación, a fin de estrechar distancias entre sus múltiples realidades y quienes la construyen.

En ese sentido resulta primordial conocer y asumir a la comunicación de riesgos que, de forma general, pretende que toda persona expuesta sea capaz de tomar decisiones razonables para minimizar las secuelas de la amenaza y materializar acciones de protección y prevención.

Por supuesto, que para lograr ese objetivo son muchos los desafíos. Primero, urge entender que no se trata de improvisación y sí de planificar con tiempo cada uno de los procesos comunicativos para prevenir, concientizar, modificar hábitos o comportamientos y, segundo y no menos importante, estudiar a las audiencias potenciales ante los diferentes riesgos.

También, resulta necesario delimitar la estrecha línea que delimita el concepto de riesgos y lo que lo diferencia del de crisis, a fin de lograr la calidad en la implementación de estrategias. La comunicación de crisis, en cambio de la que ocupa estas páginas, apunta a clausurar procesos o a generar valoraciones positivas desde la reputación.

2 Comunicación de riesgos

Aunque mucho se ha hablado sobre el tema desde los ámbitos academicistas e instituciones internacionales como la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Panamericana de la Salud (OPS), la práctica en el mundo ha demostrado que aun ha sido insuficiente implementar una adecuada comunicación de riesgos. De ahí, la trascendencia de sistematizar todos los referentes teóricos y buenas prácticas para que, más que un hecho aislado, sea el abc en la gestión de la información tanto en los medios de comunicación, grupos de interés y trabajo comunitario.

Cuba no está excepta de implementar esos saberes. Como el resto del orbe, aprendió con la aparición de la COVID-19, que más que una pandemia se convirtió en escuela. Sin tiempo que perder, retos comunicativos inimaginables para muchos profesionales obligaron a gestores de información, plataformas y audiencias a aprender cómo evitar contagios, alertar y no alarmar, posicionar datos contrastados por expertos, contar historias de vida sin revictimizar y sí como ejemplos de superación... Después de eso, la vida cambió y con ella la forma de analizar, interpretar y opinar sobre las diversas realidades.

Pero, desde mucho antes, otros sucesos daban señales de alarmas sobre cuán necesario significaba asumir la comunicación de riesgos. El brote de Ébola en África Occidental y la pandemia (H1N1), virus de gripe en 2009, también pusieron el listón alto en términos comunicativos.

Y fuera de estos escenarios sanitarios, Cuba, por su situación geográfica y las características propias del clima tropical húmedo, figura entre las zonas del Caribe y Latinoamérica más castigadas por desastres naturales. Cada vez que un evento meteorológico azota un territorio nacional visibiliza las fisuras

en las etapas definidas en ese tipo de comunicación: análisis, evaluación y gestión.

De ahí que urge abordar dicha temática con acciones de sensibilización y educativas en el quehacer de los Centros de Gestión para la Reducción del Riesgo (CGRR) y los Sistemas de Alerta Temprana. Así los gobiernos locales, además de monitorear y disminuir las vulnerabilidades en ese nivel, podrán preparar e informar con mayor objetividad a las comunidades, desde la comunión entre expertos, responsables y afectados.

Con esa máxima, sin recetas absolutas ni verdades aplastantes, se publica *Comunicación de riesgos*, un cuaderno que, a partir de la consulta de la bibliografía esparcida sobre todo en el escenario digital, visibiliza temáticas necesarias para lograr la eficacia y eficiencia en la gestión de ese tipo de comunicación. Aún resulta necesario promover mucho más cómo diseñar estrategias comunicativas no solo para salvar vidas y minimizar impactos negativos para los seres vivos, sino para preservar la estabilidad social, económica y política de toda una sociedad de cara a emergencias.

Dra. C. Lisandra Gómez Guerra
Agosto de 2023.

OCEAN SUR EN LA WEB

UNA EDITORIAL LATINOAMERICANA

www.oceansur.com
www.facebook.com/OceanSur

Un amplio e interactivo catálogo de publicaciones que abarca textos sobre la teoría política y filosófica de la izquierda, la historia de nuestros pueblos, la trayectoria de los movimientos sociales y la coyuntura política internacional.

Ocean Sur es un lugar de encuentros.



APENAS UNA REFLEXIÓN

La memoria más reciente nos coloca de cara a la COVID-19. Nos devuelve esos días tristes en los que las personas ya no querían saber más de la enfermedad y el cúmulo de información en las redes era tanta sobre el tema, que no pocos terminaron haciéndole rechazo.

Determinar cuál era información verídica y cuál *fake news* parecía difícil. Había que consultar entonces las fuentes oficiales, gubernamentales, sanitarias, de los organismos relacionados con los sistemas de Salud. Aunque la realidad más cruda de la pandemia, se contó desde las redes sociales, y lo hizo la gente común, desde su perspectiva, desde lo que querían decir y les inquietaba, desde lo que les pareció curioso, triste o esperanzador.

En esas plataformas estuvieron las historias que acaso el funcionario o la prensa no alcanzaron a ver. Estuvieron las fotos más desgarradoras, los fracasos de los sistemas de salud; estuvieron en colores y en cifras y datos los desbalances injustos de un mundo que cada día amplía más su brecha entre unos y otros, entre ricos y pobres, entre unos continentes y otros, brechas que a ratos se dibujan dentro de una misma nación.

Pero ahí estuvo también el consejo de los expertos, la buena práctica que recomendaron los médicos y especialistas, la información oportuna del desafío y avances de las vacunas, la mano solidaria de quien da todo sin recibir nada a cambio.

La comunicación de riesgos tuvo en la pandemia por la COVID-19 una escuela. Fue dura, compleja, pero sin dudas sentó bases para situaciones de emergencia futuras. Se aprende haciendo, pero se hace mejor si ya dispones de una estrategia bien pensada.

Ese proceso de intercambio de información, de saberes, que funciona también como herramienta de trabajo para gobiernos y organismos, debe ser integrador.

Los desastres naturales, tecnológicos, por citar otros ejemplos, también nos sorprenden de vez en vez y de la noche al día más de 100 000 viviendas se quedan afectadas, como pasó en septiembre pasado en la provincia cubana de Pinar del Río, cuando el huracán Ian descargó toda su furia en el occidente del país. La del 27 de septiembre fue la mañana más triste; y todavía se comunica el riesgo.

La humanidad tiene que estar preparada para reducir los riesgos, prevenir los desastres, mitigar sus efectos y en ello la Comunicación es determinante.

En este cuaderno hemos pretendido sistematizar aquellos elementos esenciales en la comprensión de la comunicación de riesgos de manera general, a sabiendas de que es mucho más lo que se nos queda, pero conscientes de que vale la pena, porque es un proceso que salva tantas vidas como una vacuna.

Dorelys Canivell Canal
Abril de 2023.

COMUNICAR EL RIESGO. CONTEXTO Y DEFINICIONES BÁSICAS

Este cuaderno parte de la definición de aquello que entendemos como comunicación de riesgos. ¿Qué es comunicar el riesgo? ¿Qué principios rigen este proceso? ¿Cómo lograr que sea efectiva la comunicación en estos escenarios?

Un primer acercamiento al tema nos pondrá en mejores condiciones para entender, con claridad meridiana, por qué es importante desarrollar una correcta comunicación de riesgos, la cual se refiere al intercambio en tiempo real de información, recomendaciones y opiniones entre expertos y/o funcionarios y personas que se enfrentan a una amenaza (riesgo) para su sobrevivencia, su salud o su bienestar económico o social.¹

Que cada persona tenga la posibilidad de tomar decisiones informadas una vez que esté expuesta a un riesgo determinado de manera que pueda mitigar los efectos de la amenaza, como el brote de una enfermedad, y tomar las medidas y acciones de protección y prevención,² resume el objetivo esencial de la comunicación de riesgos, entendida por esta autora también como una herramienta de trabajo esencial ante situaciones excepcionales de desastres de tipo natural, sanitario y tecnológico, que los gobiernos tienen al alcance de la mano para salvar vidas.

¹ OPS/OMS: «La comunicación de riesgo: preguntas frecuentes».

² Ídem.

Cada ciudadano tiene el derecho de decidir qué hacer en cada momento ante una situación de riesgo extremo o propiamente de desastres, pero ello debe hacerse desde la base de un conocimiento aprehendido, de una información valiosa, y en ello tiene una gran responsabilidad la comunicación de riesgos, que más allá de encontrar resultados eficaces a nivel comunitario, tiene un impacto directo en la estabilidad social, económica y política ante diferentes tipos de emergencias de los países.

De ahí que la comunicación de riesgos es una de las seis capacidades básicas que todos los países se han comprometido a desarrollar con el fin de prevenir la propagación internacional de enfermedades y otros peligros como se requiere dentro del Reglamento Sanitario Internacional.³

La comunicación de riesgos no apunta a clausurar procesos o a generar valoraciones positivas desde la reputación, sino básicamente a prevenir, concientizar, modificar hábitos o comportamientos.⁴

Principios de la comunicación de riesgos

Existe un grupo de principios⁵ que la rigen y que quedan muy bien definidos por la OMS y la OPS. Ellos son:

1. **Confianza y credibilidad:** es el principio clave en la comunicación de riesgos. Sin esta confianza, el público no creerá en la información que den el ministro de Salud u otras autoridades, o no actuará conforme a dicha infor-

³ OPS/OMS: «La comunicación de riesgo: preguntas frecuentes».

⁴ Mario Riorda: «Antes de comunicar el riesgo o la crisis: hay que diferenciarlos», p. 21.

⁵ Pan American Health Organization: «Orientaciones para comunicar sobre la enfermedad por el coronavirus. Guía para líderes», p. 1.

mación. La confianza se puede mantener de diversas maneras.⁶

2. Anuncio temprano: es muestra de liderazgo, genera confianza, reduce los rumores y, en consecuencia, puede salvar vidas.⁷
3. Transparencia: hay límites, pero la meta estriba en aspirar a la franqueza total.⁸
4. Involucrar a la comunidad: El público tiene derecho a la información que puede afectar su salud y la salud de sus seres queridos y, por consiguiente, debe participar en el proceso de creación de mensajes basados en sus reacciones y su retroalimentación. La percepción del riesgo del público a menudo no coincide con la realidad basada en

⁶ Para mantener la confianza se recomienda: no infundir más tranquilidad de la necesaria; evitar decir que todo irá bien si, de hecho, no se sabe si será así; decir lo que sabe en ese momento; comunicar al público lo que puede hacer; no minimizar la preocupación de la población; reconocer el temor de la gente; no insinuar que el público no debe preocuparse; reconocer la incertidumbre y las equivocaciones; entre otras.

⁷ Los anuncios tardíos dan lugar a especulaciones, lo que hace que la gente se pregunte hasta qué punto es realmente mala la situación. Si desconoce la respuesta a una pregunta, dígalo y ofrezca responder con posterioridad o conectar con la persona adecuada. El miedo y la preocupación son las reacciones iniciales a las crisis. Lo que a menudo se describe como pánico es una reacción de adaptación a la incertidumbre y a un riesgo desconocido. Sin embargo, la mayoría de las personas —a diferencia de lo que se cree— rara vez llegan a tener pánico.

⁸ Para ello se recomienda ser transparente; diseminar información oportuna, técnicamente correcta y basada en evidencias; explicar los procesos de toma de decisiones; hablar acerca de los riesgos, los beneficios y los desafíos; y en caso de que cambien las orientaciones, explicar las razones de dicho cambio.

datos científicos. Si el público no percibe un riesgo, no responderá adecuadamente para prevenirlo.⁹

5. Planificar con tiempo: la comunicación de riesgos funciona mejor cuando forma parte de un plan o de una estrategia más amplia delineada mucho antes de que sea necesaria.

Quizás lo más importante sea que, desde un inicio, las personas entiendan el riesgo al que están expuestas. Es la única manera para que puedan contribuir de forma consciente a minimizar sus efectos.

Es lo que los investigadores llaman gestión del riesgo y que constituye un pilar clave en la prevención de desastres de todo tipo.

Varias investigaciones ponderan la necesidad de articular estrategias y establecer el diálogo con la población, de manera que se trabaje de forma integrada entre los organismos, equipos de salud, los medios de comunicación y la comunidad científica, en aras de lograr una gestión del riesgo sustentada en una cultura de prevención.

Entender el riesgo

El riesgo es la probabilidad vigente de que ocurra un hecho capaz de afectar, dañar, lesionar o perjudicar a determinado grupo de personas, organización, comunidad, país o región. El riesgo puede causar un impacto negativo, que se agudiza cuando hay situación de vulnerabilidad, de ahí que en el campo

⁹ Se puede evaluar la percepción del público mediante encuestas, servicios de consulta telefónica o a través de las redes sociales.

académico se coincide en que el riesgo combina las variables de peligro y vulnerabilidad.

El primero, es una condición palpable que puede causar un determinado daño o perjuicio a un grupo de personas, a una comunidad, a una organización, a un país, a una región; al peligro se está expuesto; en tanto, la vulnerabilidad es aquella condición que puede hacer más frágil a esas personas, comunidades, organizaciones, naciones o regiones ante el peligro inminente.

Se trata del nivel de susceptibilidad, ligado intrínsecamente a la educación, al alcance económico, la ideología y la cultura, ante determinados peligros, ya sean de orden social, natural o de otro tipo o manifestación.

Lo cierto es que ambos conceptos han pasado a ser categorías de estudio multidisciplinarias, y su definición en un marco más estrecho depende del campo académico y el prisma con el que se investigue.

Cuando se combinan, o sea, una vez que coinciden el peligro y una determinada vulnerabilidad, entonces tenemos un riesgo evidente, de ahí que los sistemas posean mayor o menor riesgo según sus propias características, fortalezas, adaptación al cambio, resiliencia, capacidades de gestión, articulaciones para mitigar impactos y minimizar daños.

Una vez llegado ese punto lo importante es estar preparados ante esos riesgos que pueden concretarse en desastres capaces de alterar el normal funcionamiento y que pueden afectar el sistema en sus diferentes dimensiones, desde su organización, capacidades de gestión, sanitarias, de orden interior, hasta sus normas sociales.

Una vez tenidos en cuenta estos conceptos y pensando en cómo entender el riesgo, es esencial asumir los términos desde

una visión social, a partir del impacto que tienen en las comunidades, organizaciones, países y regiones, determinados riesgos, agudizados por los peligros inminentes que su propia ubicación geográfica les depara, por ejemplo, o sus características naturales, ello unido a vulnerabilidades en el orden social, logístico, económico y demás, hace que aparezcan otras definiciones que no pueden estar desligadas de estos estudios, como las amenazas .

OTROS TÍTULOS DE OCEAN SUR



CRÓNICAS DE LA COVID-19 EN CUBA

Mario Ernesto Almeida y Rita Karo

Las crónicas escritas por Mario Ernesto Almeida y Rita Karo, publicadas en la revista *Alma Mater* en los meses de abril y mayo de 2020, y que ahora conforman este libro coeditado por Ocean Sur y la Casa Editora Abril, no solo acogen sucesos, anécdotas y emociones, sino que se adentran en el mundo interior de hombres y mujeres que se enfrentan por primera vez a una mortal pandemia, y en los que la solidaridad y el altruismo, emergen en sus formas más pura.

80 páginas, 2022, ISBN 978-1-922501-57-8

CARÁCTER PREVENTIVO DE LA GESTIÓN DE COMUNICACIÓN DE RIESGOS

Hasta aquí ha quedado explícita la importancia de gestionar una comunicación eficiente ante situaciones de riesgos, un proceso basado netamente en la prevención como pilar esencial para reducir los efectos negativos.

Gestionar la comunicación de prevención de riesgos de desastres implica la definición de políticas, de objetivos, de estrategias y de públicos, para, en función de ellos, movilizar adecuadamente recursos y financiamiento. Como toda acción planificada precisa de una investigación previa, planificación, control y evaluación, con personal capacitado para ello.

La comunicación de riesgos en su pleno carácter preventivo, enfocado en minimizar y mitigar los efectos de cualquier desastre que se pueda originar, agravado, además, a partir de las propias vulnerabilidades a las que estén expuestas las personas, trabaja en comunicar «en tiempo real los peligros que pueden amenazar a la población. Esa comunicación también considera la percepción que las personas tienen sobre ese riesgo, que en ocasiones puede no coincidir con la de los expertos, en particular cuando se trata de un escenario cambiante y con incertidumbre».¹⁰

¹⁰ OPS/OMS: «Comunicar los riesgos para la salud de COVID-19: una acción clave para ayudar a la población a protegerse y a mitigar su propagación».

Las investigadoras cubanas Irene Trelles y Ana Teresa Badía sintetizan tres tipos fundamentales de gestión para reducir los riesgos: la correctiva, la prospectiva y la reactiva.¹¹

En tal sentido, la **gestión correctiva** actúa para reducir las condiciones de riesgo existentes. Esencialmente está enfocada a la promoción de medidas y acciones de prevención y mitigación que coadyuven a reducir la vulnerabilidad y los riesgos existentes, así como a incrementar y fortalecer las capacidades y la resiliencia comunitarias.

La **gestión prospectiva** implica adoptar medidas y acciones en la planificación para la prevención de riesgos. En ese caso, la comunicación es fundamental al posibilitar que los ciudadanos tengan acceso a la información y al conocimiento sobre riesgos futuros que podrían presentarse territorialmente bajo transformaciones propias de la acción humana o por las dinámicas de la naturaleza.

Desde ese enfoque, la comunicación contribuye a fortalecer la cultura preventiva mediante planes promotores de acciones que posibiliten incrementar la resiliencia ante los desastres, así como la participación activa de los diferentes actores sociales como protagonistas en la reducción de riesgos.

La **gestión reactiva** pondera principalmente la preparación y la respuesta. En este tipo de gestión una cobertura mediática, por ejemplo, se puede centrar en la preparación organizacional y comunitaria para responder de la manera más adecuada al desastre. Es esencial que periodistas y comunicadores emitan informaciones confiables sobre la

¹¹ Irene Trelles *et al.*: «Principios teóricos y prácticos de la gestión de Comunicación en la prevención de riesgo de desastres de origen natural».

magnitud del evento suscitado y la posibilidad que sucedan otros hechos similares.¹²

Resulta esencial que las personas puedan, gracias a este tipo de gestión, recibir información precisa como datos y cifras que les permita llegar a la calma y ayude a la toma de decisiones ciertas. Los efectos de un desastre dependen en buena medida de la calidad de la información que se coloque a disposición de la población.

La comunicación transversaliza el resto de los procesos que se desarrollan en espacios tan variados como las organizaciones de todo tipo, pero también en las comunidades y hasta a nivel país.

Cuba, por ejemplo, ha definido a la comunicación como uno de los pilares de la gestión de gobierno, a partir de su importancia social y carácter estratégico. Por tanto, el tema de la comunicación de riesgos debería acompañar todos los procesos de gestión de riesgos que se dan en los diversos espacios.

Su expresión práctica puede ser recogida dentro del Plan de Reducción de Riesgos, y debe estar respaldada por un financiamiento que permita efectuar una comunicación desde el diagnóstico y análisis inicial de la situación y explotar todos los canales posibles para hacer llegar la información oportuna a los públicos.

Después deberían emplearse mecanismos de control y evaluación para constatar su efectividad.

¿Comunicar qué? ¿A través de qué canales?

Varias investigaciones confirman que aún la preparación para desarrollar una correcta comunicación de riesgos es insuficiente, lo que conlleva a improvisaciones ante las situaciones de desastres sean del tipo que sean.

¹² Ídem.

Entendida la comunicación como construcción de significados desde la participación, puede entenderse como un mecanismo insoslayable de gestión ante el riesgo que crea relaciones armónicas entre los organismos encargados de gestionarlo, las autoridades de todo tipo, la población y los medios de prensa.

La comunicación, sin dudas, tendría una función esencial no solo en las etapas de gestión del riesgo, sino también en el propio proceso de construcción de la representación social de un determinado riesgo y en la fijación de este en la sociedad, en particular para los grupos de riesgo y las comunidades vulnerables a él.

Cabe destacar, como rasgo distintivo de la comunicación de riesgo, que esta pone énfasis en la prevención del riesgo porque de ello dependerá cómo enfrentar la etapa de crisis por parte de los públicos meta; a diferencia de la comunicación de crisis que actúa para proteger la imagen, el funcionamiento y la reputación de la organización frente a sus públicos ante una crisis interna determinada.¹³

Lo primero para que sea efectiva es determinar quién va a comunicar, qué se va a comunicar, a través de qué vías o canales y cómo se hará la evaluación.

Dentro de los primeros pasos está el diseño de estrategias de comunicación bien pensadas para este tipo de situaciones, desde antes del desastre. Importante es también definir quién va a comunicar, y se piensa aquí en las figuras líderes en cada contexto, en las voces autorizadas para que puedan transmitir información verídica, oportuna, útil, transparente, pero también que cumpla con los principios antes enumerados.

¹³ Liliana Gómez: «La comunicación de riesgo en salud: aspectos teóricos y metodológicos para el control de emergencias públicas sanitarias».

El diseño de estrategias de comunicación de riesgos

Comunicar el riesgo no es informar sobre él. Esa es la premisa de la que se debe partir antes de diseñar una estrategia de comunicación enfocada a su reducción.

Las estrategias de comunicación relacionadas con los riesgos de desastres atraviesan varias fases:

1. Fase diagnóstica, en la que se evalúan los niveles de conocimiento y necesidades relacionadas con el tema riesgo.
2. Diseño de acciones, en dependencia del alcance, siempre en concordancia con los requerimientos derivados de los objetivos a lograr por tipo de público y los recursos de apoyo con que se cuenta.
3. Implementación de las acciones planificadas, llevadas a la práctica con la necesaria flexibilidad y siempre conservando como elemento de orientación los objetivos que se persiguen.
4. Control y evaluación, que posibilita el sistemático monitoreo de los niveles de cumplimiento de lo planificado, y en el que debe evaluarse tanto la cantidad como la calidad, y de igual manera, tanto acciones, productos, como los procesos en los que estos se insertan.¹⁴

Las investigaciones al respecto apuntan que estas estrategias deben referenciar diversos componentes. Entre ellos, el enfoque, el objetivo, el público, los mensajes y los canales.

A estos componentes le añadimos la evaluación y retroalimentación, única forma posible para saber si realmente la comunicación ha sido efectiva. Su evaluación más verídica es

¹⁴ Irene Trelles *et al.*: *ob. cit.*

constatar que el público meta ha tomado decisiones informadas al respecto.

Después de tener diseñada una buena estrategia es imprescindible lograr su correcta implementación. Para ello resulta esencial el papel de los propios comunicadores, periodistas y líderes de opinión, encargados de hacer llegar la información a los públicos, apoyándose en boletines de prensa escrita con carácter especial, en programaciones especiales de televisión allí donde exista fluido eléctrico (recordar que en situaciones de desastres la electricidad es de los primeros servicios que se afectan), en la radio, un medio que ha demostrado ser tan eficaz como inmediato ante este tipo de situaciones y, por supuesto, las redes sociales.

Las formas de hacer comunicación de riesgos han cambiado desde que las redes sociales permiten que cualquier persona pueda hacer público el desastre en sí. Las experiencias más recientes en las coberturas de desastres evidencian que los medios oficiales han tomado recursos e imágenes que se hicieron públicas en redes sociales, de ahí que se haya optado por poner esa misma información oficial, verídica y oportuna también en las redes, a través de los canales institucionales en esas plataformas.



MIAMI O LAS MONTAÑAS

LA OPERACIÓN PEDRO PAN Y LA CAMPAÑA DE ALFABETIZACIÓN EN CUBA

Deborah Shnookal

ISBN: 978-1-922501-75-2

Este libro utiliza el suceso como una ventana no solo a la relación históricamente tensa entre Cuba y Estados Unidos, sino también a la profunda revolución social que tuvo lugar en la isla después de 1959.

Es la historia de la generación que llegó a la mayoría de edad en los primeros años de la Revolución, los que se fueron con la Operación Pedro Pan y los que se quedaron, especialmente los muchachos y las muchachas que participaron en la Campaña de Alfabetización en 1961.

LA COMUNICACIÓN DE RIESGOS ANTE LA COVID-19

Jamás el mundo se había visto ante una pandemia como la suscitada por la COVID-19. Jamás se había pensado en estrategias de comunicación que informaran y formaran al público sobre cómo actuar ante un virus que cobraría millones de muertes por todo el mundo.

Hubo miedo, hubo pánico. Los mensajes de comunicación no siempre fueron esperanzadores ni certeros. Fue una etapa en la que hubo de todo. Las redes sociales y los medios oficiales mostraban las caras más duras de la COVID-19 hasta que desde el campo de la comunicación se inició un trabajo sostenido para informar y asesorar sobre la gestión de la enfermedad.

Se activaron los medios de comunicación, canales alternativos, instituciones gubernamentales y sanitarias, empezando por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Panamericana de la Salud (OPS), organismos que informaron desde un primer momento aquello que se podía hacer para evitar los contagios y las prácticas más recomendables a seguir una vez contagiados.

La OMS tiene establecidas desde 2004 normas para la comunicación con el público durante los brotes epidémicos, las cuales tienen que estar sustentadas sobre pruebas científicas y ensayos prácticos que ayuden a controlar los brotes en cada escenario.

Cada una de estas normas coincidentemente se sustentan en los principios de transparencia, confianza y credibilidad, inmediatez, participación y planificación.

De vuelta a los retos que impuso la COVID-19 en todos los órdenes, y puntualmente en materia de comunicación, es importante resaltar que, como nunca antes, se circularon materiales para que las personas, los diferentes actores sociales, comunicadores o no, y también la prensa, supieran cómo manejar el riesgo desde la comunicación, ayudando a las personas, sobre todo para mostrarles cómo protegerse, cómo prevenir el contagio, qué hacer ante la confirmación del virus y la aparición de síntomas de la enfermedad.

De esta forma la OMS estableció metas de comunicación generales ante un brote de la COVID-19. Entre ellas:

- Brindar inmediatamente información correcta y oportuna, y abordar las preocupaciones de salud pública acerca del primer caso de la enfermedad confirmado en el laboratorio.
- Infundir y mantener la confianza del público en el sistema de salud pública para responder eficazmente a la situación y gestionarla.
- Mantener al público plenamente informado, explicar lo que se sabe y lo que no, de modo que el público entienda cuál es su nivel personal de riesgo de padecer una infección por el virus y actúe en consecuencia.
- Mantener la credibilidad y la confianza del público en las autoridades proporcionando información correcta y con base científica, pero reconociendo las incertidumbres con honestidad, conocimiento y compromiso.
- Evitar las especulaciones y las conjeturas. Disipar rumores, informaciones incorrectas y las suposiciones erróneas.

- Proteger la privacidad del paciente y de los contactos en la medida de lo posible.
- Responder rápidamente a las inquietudes específicas y a las necesidades de información del público, el personal de salud y la comunidad de salud pública.
- Emplear un enfoque de comunicación gubernamental, unificado y coherente, estratégico, coordinado y operativo.
- Permanecer conectado con el hospital local y los departamentos de salud locales, no solo para el anuncio inicial sino también en los días siguientes. Mantener la coordinación de la transmisión de mensajes entre los funcionarios del gobierno, el hospital y las autoridades locales de salud.
- Compartir con dinamismo e iniciativa la información pública acerca del primer caso con las contrapartes locales y nacionales, con el fin de potenciar al máximo la concientización del público y la consistencia y uniformidad de los mensajes.
- Brindar a las personas cosas sencillas para hacer con el objetivo de reducir su exposición al virus y para proteger la salud de sus seres queridos, según su grado de riesgo, de preocupación, las recomendaciones y opciones disponibles.¹⁵

De forma rápida y oportuna la OMS emitió sus consideraciones¹⁶ teniendo en cuenta las normas de comunicación establecidas para brotes pandémicos. En ellas explicaba que la

¹⁵ Pan American Health Organization: «Orientaciones para comunicar sobre la enfermedad por el coronavirus. Guía para líderes», pp. 3-4.

¹⁶ *Ibidem*, p. 10.

difusión oportuna y transparente de información precisa y de base científica acerca de la enfermedad puede fomentar la confianza del público, en particular cuando tales esfuerzos de comunicación se guían por principios establecidos de comunicación de riesgos.

El comunicado emitido por esta organización internacional apuntaba que la articulación entre la elaboración de los mensajes y la difusión de la información por parte de todas las entidades implicadas, así como las autoridades gubernamentales y de salud, resultan claves ante una pandemia, pues evitan rumores y confusiones que pueden disminuir la confianza de la población y constituir frenos para la participación en la respuesta.

Se establecía, además, que la información debía ser accesible, de fácil comprensión, sin tecnicismos, pero con basamento científico, transparente y, sobre todo, completa, para que la población pudiera tomar decisiones y contribuir con la respuesta al brote.

En las recomendaciones se hizo énfasis en que el exceso de datos y cifras no era lo adecuado y que las orientaciones podían ir cambiando según el contexto pandémico.

La información oportuna salvó vidas

En el tercer simposio internacional de comunicación de riesgos, en el marco de la IV Convención Cuba-Salud, que tuvo lugar del 17 al 21 de octubre de 2022 en La Habana, varios ponentes aportaron criterios valiosos sobre la gestión de comunicación de riesgos durante la pandemia.

María Amparo Lasso, directora de Comunicación de la OPS, dialogó acerca del rol y la relevancia de la comunicación estratégica en la respuesta a la pandemia por COVID-19.

Según la especialista, en la OPS emplean la variedad de herramientas que ofrece la comunicación estratégica para gene-

rar confianza en las audiencias más diversas y así lograr apoyo público y político para el trabajo de cooperación técnica de la organización con los estados miembros.

El objetivo esencial es alcanzar un impacto positivo y concreto en la salud de los habitantes del continente, para ello su departamento de Comunicación lidera el desarrollo de una estrategia de conjunto con todos los departamentos técnicos de la organización y de las oficinas subregionales, en estrecha colaboración con los países.

Para que sea efectiva la comunicación tiene que estar basada en evidencia y en datos verificados, abierta al diálogo y sustentarse en una narrativa atractiva y en voceros creíbles. Para ser eficaz, la comunicación no puede ser un tema secundario, sino que debe estar completamente integrada desde un inicio en la planificación y la toma de decisiones.¹⁷

Significó la directora de Comunicación de la OPS que en 120 años de la organización, la comunicación ha sido clave para informar sobre avances históricos como la erradicación de la viruela o la poliomielitis, por ejemplo, o la eliminación autóctona del sarampión o la rubiola.

Equipos de comunicadores estuvieron allí, en el terreno, cámara en mano muchas veces, para contar al mundo estas historias positivas. Estas narrativas centradas en las personas ciertamente ayudaron en la respuesta a la pandemia de COVID-19, una emergencia que expuso las múltiples desigualdades que aún imperan en nuestros sistemas.¹⁸

¹⁷ María Amparo Lasso. «El rol y la relevancia de la Comunicación estratégica en la respuesta a la pandemia por COVID-19».

¹⁸ Ídem.

La expansión del virus sobrevino una emergencia sin precedentes que requirió de una respuesta también sin precedentes, en la que la comunicación fue uno de los pilares.

La pandemia por COVID-19 expuso, además, uno de los grandes desafíos de esta época: la infodemia, es decir, una cantidad excesiva de información que dificulta que las personas encuentren fuentes confiables y orientación fidedigna cuando las necesita.

La infodemia posibilita un incremento de la desinformación, o de información falsa o incorrecta con el propósito deliberado de engañar, que es amplificada por las redes sociales que, como todos sabemos, conectan a millones de personas alrededor de todo el planeta (...) Teorías de la conspiración que apuntaron a promover tratamientos falsos primero y luego a desacreditar a las vacunas, obstaculizaron la respuesta y pusieron en riesgo la salud de las personas.¹⁹

Durante su presentación, Amparo Lasso confirmó que en los últimos dos años y medio la OPS apoyó a través de la comunicación estratégica la respuesta a la pandemia, informando puntualmente a través de conferencias de prensa semanales iniciadas el 30 de marzo de 2020 y lideradas por la doctora Carissa F. Etienne, directora de OPS.

Se organizaron, hasta el mes de octubre de 2022, un total de 104 conferencias de prensa que transmitieron de manera transparente y rápida los principales datos epidemiológicos. En el período 2020-2021 se publicaron más de 50 000 piezas noticiosas en 38 países.

¹⁹ Ídem.

En aras de ser certeros en la información, una comunicación estratégica efectiva debe tener siempre en cuenta el ciclo de noticias, refinar y reajustar tácticas conforme este evoluciona, dijo la especialista, en tanto advirtió que la web de la OPS se convirtió en un sitio de parada obligada de información confiable sobre COVID-19 y otros brotes como viruela símica o la poliomielitis.

Por otro lado, las cuentas en redes sociales de la OPS proporcionaron una información confiable en medio del ruido digital. Durante estos dos años la OPS mantuvo alianzas con Meta, o sea, Facebook, Twitter e Instagram, para evaluar nuevas herramientas, obtener créditos publicitarios y optimizar el uso de estas plataformas.

La mejor comunicación de riesgos se hace en las comunidades

En aras de aprovechar al máximo la comunicación, la OPS se apoya también en experiencias de participación comunitarias para alcanzar las distintas audiencias con una sola voz.

A esta escala la organización se mantuvo implementando proyectos de comunicación de riesgos para, por ejemplo, promover la vacunación contra la COVID-19 en poblaciones en situación de vulnerabilidad en América Latina y el Caribe, utilizando la radio, el perifoneo, los diálogos abiertos y charlas.

En el futuro inmediato el debate se centrará en las enormes secuelas de la pandemia en todos los ámbitos de la vida en sociedad y en cuáles son los pasos prioritarios para fortalecer los sistemas de salud. Cualquier otra nueva emergencia requerirá de una respuesta rápida en materia de comunicación, que será construida sobre las lecciones aprendidas durante la respuesta a la COVID-19 y sin descuidar al mismo tiempo

la cobertura de los múltiples y apremiantes desafíos de salud pública en la región.

En 2023 podemos anticipar que las intersecciones entre la salud y la recuperación económica y social después de la pandemia, entre la salud y el cambio climático y los efectos en la esfera de la salud de las interrupciones en el suministro mundial de alimentos y energía debido a la guerra en Ucrania, ocuparán un lugar destacado en la agenda de comunicación estratégica.

Varios especialistas, académicos, consultores e investigadores coinciden en que la mejor y más eficaz comunicación de riesgos se logra en las comunidades.

Acerca de las experiencias que en materia de comunicación fueron consideradas buenas prácticas, el Dr. Hugo López Gatell, subsecretario de prevención y promoción de Salud en México, se refirió a cómo, en ausencia de herramientas específicas de prevención, de mitigación, de control, como pueden ser las vacunas, la comunicación es definitoria.

En México iniciaron las acciones comunicativas con el monitoreo de la emergencia, incluso antes que apareciera el primer caso de COVID-19 confirmado en ese país: «Se empezó a construir una estrategia que tuvo sus componentes técnicos específicos de monitoreo y alerta, de potencial diagnóstico por laboratorio, de vigilancia epidemiológica, de preparación de capacidades hospitalarias, de investigación y de comunicación de riesgos».²⁰

El subsecretario de prevención y promoción de Salud en México definió la comunicación de riesgos como uno de los elementos centrales del manejo de las pandemias, razón por

²⁰ Hugo López Gatell: «Un legado para el futuro. El rol de percepciones y comunicación de riesgos en emergencias».

la que desde un primer momento se decidió que la población tuviera cada noche información veraz, oportuna y transparente, creándose así espacios de fortalecimiento de las capacidades en comunicación de riesgos.

Para el Dr. Federico Vázquez Calero, consultor en comunicación de riesgos y percepciones de la OPS, el contexto inicial de la COVID-19 se trató de un diálogo entre miedos e incertidumbres en un contexto de desconocimiento de un fenómeno nuevo, en el que la percepción de riesgos suele erigirse como una herramienta para salvar vidas.

Por su parte, el coordinador de la cooperación española en México, Miguel Ángel Encinas, sostuvo que la comunicación basada en entender qué está pasando para minimizar riesgos es básica en la proyección de estrategias.

El Dr. Jean-Marc Gabastou, asesor de Emergencias de Salud en la OPS, señaló que el objetivo es expandir la cobertura territorial en términos de información, comunicación y comunicación de riesgos. «Una población educada, informada oportunamente sobre los riesgos y sus derechos, va a tomar buenas decisiones a nivel individual y comunitario al momento de tomar medidas de prevención no farmacológicas».

Ante una enfermedad nueva, sin tratamientos, sin vacunas, la información es lo que más vidas salvó, sostuvo el Dr. Ricardo Cortés Alcalá, director general de Promoción de Salud, Secretaría de Salud. Para él la información correcta salva más vidas que las que uno se imagina. Debemos saber cuáles son sus percepciones, sus creencias, sus costumbres y formas de vivir para poderles comunicar cuáles son las mejores formas de tomar decisiones saludables.

Muy en línea con la perspectiva de Cortés Alcalá, el Dr. Ruy López Ridaura, director general del Centro Nacional de Pro-

gramas Preventivos y Control de Enfermedades, Secretaría de Salud, México, señaló que urgía tocar las puertas, ir casa por casa: tuvimos que ir hasta las comunidades, llevar mensajes de promoción, de comunicación, algo que se había hecho de manera aislada. Sin duda, se fortalecieron los programas de atención comunitaria.

«Quédate en casa». La experiencia cubana ante la COVID-19

Cuba también desplegó una profunda labor comunicativa durante el enfrentamiento a la COVID-19; primero, en el asesoramiento a las personas y en la preparación e identificación de conductas apropiadas que permitieran mantener los estándares de salud de la Isla; luego, en el acompañamiento a la población y a las estrategias gubernamentales para afrontar la crisis.

Hubo articulaciones entre el sistema de Salud, el área de ciencia e investigaciones, el gobierno y las estructuras de la sociedad hasta la comunidad, que permitieron la toma de decisiones informadas y oportunas, no exentas de dificultades.

Transversal a ello estuvo la comunicación, con mensajes de bien público, consejos de salud, programaciones especiales por radio y televisión, altoparlantes, distribución de boletines especiales y acompañamiento desde redes sociales.

Un papel preponderante lo desarrolló la oficina de la OPS, con un apoyo trascendental a la respuesta del país a la pandemia y en articulación con los diferentes ministerios y estructuras de gobierno en Cuba.²¹

Como líneas temáticas fundamentales trabajaron a través de infografías, plegables, postales, postales para redes sociales,

²¹ Tania del Pino Más: «Gestión de comunicación en apoyo a emergencia de COVID-19 en Cuba».

spots, campañas nacionales de comunicación para acompañar la vacunación antiCOVID-19, lonas, *souvenirs*, todos relacionados con el enfrentamiento y dirigidos en su mayoría a incidir en el entorno escolar y la casa.

Las temáticas abordadas tienen que ver con los esquemas de vacunación y respuesta inmune, las medidas generales de prevención, las medidas de prevención en centros de trabajo, las medidas de prevención específicas para diferentes espacios: transporte, casa, trabajo, tiendas y escuelas, sobre el cuidado de los niños más pequeños en el hogar, así como la campaña de vacunación.

Un análisis más certero sobre la COVID-19, los medios de prensa y la percepción del riesgo en Cuba, lo realizaron los investigadores Dixie Edith Trinquete Díaz y Antonio Aja Díaz.

Según su artículo, en el contexto cubano la comunicación y la prensa ocuparon lugares de privilegio en las evaluaciones globales de recomendaciones para el enfrentamiento a la pandemia y también en el plan gubernamental del país.

En el caso de Cuba, evaluaciones profesionales realizadas con motivo del V Pleno de la Unión de Periodistas de Cuba (UPEC), realizado el 1ro. de julio de 2020, coincidieron en que la llegada de la COVID-19 supuso «una transformación de las estructuras de las redacciones periodísticas y de sus dinámicas productivas». Durante el abordaje periodístico de la pandemia han primado las historias humanas, el correcto y abundante empleo de estadísticas y el ejercicio de un periodismo responsable y sensible que demuestra la posibilidad de avanzar en la construcción de una agenda mediática en sintonía con los intereses de la ciudadanía.²²

²² Dixie Edith Trinquete: «Medios de prensa y percepción de riesgo en Cuba».

La investigación muestra que las coberturas de la COVID-19 en Cuba han tenido datos, estadísticas, fuentes científicas e historias humanas.

El trabajo de campo confirmó que cada equipo de prensa asumió sus roles como jamás se había hecho, no solo porque era una experiencia nueva, sino porque cada salida a la calle significaba también un riesgo palpable para sus integrantes.

Se modificaron las agendas editoriales de los medios, pues, tal y como señalan los autores cubanos, este desafío ocurrió en un momento donde convergieron en el escenario comunicativo otros temas impostergables de alta sensibilidad nacional, tanto en materia económica como ideológica.²³

En ese sentido, los resultados del estudio confirman la necesidad de construir protocolos o estrategias comunicativas integrales y flexibles, que puedan coexistir durante largos períodos de tiempo, sin desmovilizar a las audiencias en relación con uno o varios temas específicos. En particular, apunta a la necesidad de herramientas comunicativas para construir una nueva normalidad, no para recuperar la vida prepandemia. Ello implica apostar por cambios de comportamientos a nivel individual de manera permanente, ahora frente a la COVID-19, pero que funcionen para cualquier otra contingencia similar en el futuro.²⁴

El estudio de la cobertura de la pandemia confirmó, además, que hubo mediaciones de tipo políticas y culturales en el proceso de construcción de información sobre la COVID-19 en los medios de prensa cubanos.

²³ Ídem.

²⁴ Ídem.

Tras analizar medios nacionales y territoriales, los académicos sostienen que no existe una segmentación de mensajes por tipo de públicos, de soportes comunicativos y de territorios, teniendo en cuenta las particularidades de la situación sanitaria en cada caso.

Vista desde cualquier arista, la COVID-19 supuso retos y desafíos para la gestión gubernamental, para la población y también para los sistemas de prensa y los comunicadores. Sin dudas, funcionó como un parteaguas en la gestión de la comunicación de riesgos y deja un legado para emergencias futuras.

COLECCIÓN DIÁLOGOS EN CONTEXTO



LA GESTIÓN DEL RIESGO EN CUBA. UN PROCESO DE ARTICULACIÓN

Estudiar el tema de la gestión del riesgo y la reducción del riesgo de desastres es cada vez más apasionante, a partir de que hace dos décadas apenas era mencionado. En la actualidad, sobre todo, en países de Latinoamérica y el Caribe, es mucho más recurrente, y las investigaciones y el trabajo en función de la gestión y reducción del riesgo y la comunicación de riesgos es más concreta.

Cuba es reconocida a nivel regional por la labor que la Defensa Civil realiza. Uno de los puntos que hoy la nación tiene a su favor son los Centros de Gestión para la Reducción del Riesgo (CGRR), creados en 2005 y los Sistemas de Alerta Temprana, que facilitan a los gobiernos locales monitorear y disminuir las vulnerabilidades en ese nivel. Favorecen también el proceso de compatibilización y promueven acciones de capacitación y preparación de los órganos de dirección y la comunidad. Contribuyen así a la toma de decisiones.

La experiencia de los CGRR se ha replicado en varios países de la región caribeña y son, sin dudas, un ejemplo de la cooperación sur-sur.

Cada CGRR ayuda a las comunidades aisladas y remotas que no cuentan con acceso a la información para que puedan prepararse ante posibles amenazas. Para ello, las comunidades

reciben equipos y capacitación que les permiten identificar, reducir y comunicar el riesgo para tomar medidas de protección efectivas.

Esta postura cubana tuvo su nacimiento con los primeros años de la Revolución y el paso del ciclón Flora. Después, y de forma cronológica, fueron adoptadas medidas y dictaminadas varias directivas y leyes para que la reducción de desastres contara con un trasfondo legal que la sustentara.

De esta manera llegó la Directiva no.1, para la planificación, organización y preparación del país para situaciones de desastre, de junio de 2005, derogada después por la Directiva no.1 de 2010 del presidente del Consejo de Defensa Nacional para la reducción de desastres.²⁵

Otro empeño del país en su estrategia para la reducción de desastres, se concreta en los estudios de peligros, vulnerabilidad y riesgos (PVR), los cuales constituyen un proceso de investigación, identificación, caracterización, estimación del peligro y de la vulnerabilidad de los elementos expuestos y el riesgo.

Son una herramienta integradora que abarca la gestión económica, social, ambiental y su vínculo con la gestión para el desarrollo sostenible de la sociedad, a la vez que facilita el proceso de identificación de las medidas y decisiones a adoptar por parte de la Defensa Civil en el territorio, así como establecer las líneas de mensaje a la población.

Por ello, está indicado que los estudios de peligros, vulnerabilidad y riesgos sean tomados en cuenta también a la hora de trazar las estrategias de desarrollo local en cada uno de los municipios, en aras de que los territorios sean comprendidos

²⁵ Consejo de Defensa Nacional de la República de Cuba: «Directiva no. 1 del presidente del Consejo de Defensa Nacional para la reducción de desastres».

desde una mirada más integradora también para pensar en su crecimiento y explotar sus recursos endógenos.

El éxito de Cuba en el enfrentamiento a los desastres naturales parte, en esencia, de la articulación de todo su entramado social bajo la conducción de la Defensa Civil, cuyo objetivo primordial es salvaguardar las vidas humanas y proteger los bienes de las personas y los recursos del Estado. Para ello, desde tiempos de paz se diseña un grupo de medidas para situaciones excepcionales.

No obstante, la labor de la Defensa Civil es también preventiva, educativa, previsoras; ofrece preparación y capacitación a los ciudadanos y también a los organismos, dirigentes, y a todas las estructuras gubernamentales y asociaciones implicadas en la salvaguarda de las personas.

Cuba posee una cultura en el enfrentamiento a desastres naturales, que en los últimos tiempos ha perfeccionado. Situaciones excepcionales como la explosión en el Hotel Saratoga, el 6 de mayo de 2022, y el incendio en la Base de Supertanqueros en la provincia de Matanzas, en agosto de ese año, pusieron a prueba las capacidades de respuesta de la Defensa Civil ante desastres de distintos orígenes.

Sus estructuras, desde los Consejos de Defensa municipales hasta el Estado Mayor Nacional de la Defensa Civil, dieron muestra veraz de articulación y trabajo conjunto. También ante el paso del huracán Ian por el occidente cubano, en septiembre de 2022.

De igual modo, se reconoce el trabajo mancomunado con el Sistema de Naciones Unidas a través de proyectos encaminados al fortalecimiento de las capacidades locales en la reducción de riesgos de desastres. Incluso, Cuba ha sido reconocida por su capacidad para prevenir y enfrentarlos y por la disposición de

brindar ayuda a otros países. El éxito de sus medidas y acciones están muy vinculadas a la visión del Comandante en Jefe Fidel Castro Ruz, su dirección, control, contacto directo con el pueblo y desde los medios de difusión masiva.

Sin embargo, aunque la prensa cubana ha acompañado los procesos y situaciones excepcionales de manera precisa, ética y responsable, muchas veces ha quedado solo para la cobertura durante el paso del desastre, los días de recuperación y apenas algunos destellos visibles al inicio de la temporada ciclónica en el país.

La realidad es que la prensa tiene mucho más que aportar al proceso de gestión del riesgo en la prevención y mitigación de los efectos de los desastres, pero para ello tiene que primar la existencia de estrategias bien articuladas desde los medios y en función de las necesidades de información de su público.

La creación de telecentros y emisoras de radios municipales, así como la instalación de receptores satelitales de televisión en comunidades ubicadas en zonas de silencio, permite difundir entre otras informaciones, programas educativos e información a la población local y a las comunidades de difícil acceso.

Sin embargo, vale la pena preguntarnos: ¿Estamos aprovechando esos espacios para comunicar a plenitud los riesgos, las amenazas, las vulnerabilidades y los desastres? ¿Cuentan los medios con un plan de trabajo que les permita actuar coherentemente ante la ocurrencia de un desastre de cualquier índole? ¿Comunicamos todo el potencial cubano en materia de reducción de desastres?

La gestión del riesgo de desastres es sin dudas un proceso de cambio dirigido. La comunicación de riesgos en sí es un campo de mucho aprendizaje aún.

Periodismo de desastres. Su ejercicio dentro del oficio

Cuando se habla del periodismo de desastres dentro de la comunicación de riesgos, se define como «aquel que se desarrolla en situaciones de desastres, ya sean de origen natural, tecnológico o provocadas por el hombre y en las que este, además de informar, describir y relacionar lo acontecido, asume una función orientadora para la población, utilizando un lenguaje de fácil comprensión y contribuyendo con su discurso, a una labor constructiva tanto material como espiritualmente. Consta de tres fases: antes, durante y después del desastre, las cuales permiten mantener determinada coherencia en la construcción mediática de los fenómenos».²⁶

Su definición está muy asociada entonces a la gestión del riesgo de desastres, entendida como un conjunto de políticas, decisiones administrativas y actividades operativas que, aplicadas antes, durante o después de los desastres, tienen por finalidad evitar la ocurrencia de los mismos o bien reducir sus consecuencias.²⁷

Todas las medidas y acciones encaminadas entonces a reducir el impacto de una amenaza, formarán parte de la gestión del riesgo de desastres.

Aunque para muchos el periodismo de desastres se limita a informar hechos, cuantificar pérdidas y daños y acompañar el proceso después de recuperación, en realidad va mucho más allá.

A juicio y experiencia de esta autora, el periodismo de desastres hurga en las emociones, cuenta historias de vida, busca las

²⁶ Dorelys Canivell: *Periodismo de riesgo en tierra de huracanes*.

²⁷ Carlos Morales: «Periodistas por la gestión del riesgo de desastres».

respuestas en las condiciones que propician el desastre, lo que está hecho, lo que no.

Pero, además, transparenta los financiamientos y los donativos, registra a punta de lápiz la recuperación tras el desastre, cuestiona, indaga, hace análisis, investigaciones, profundiza y va hasta la raíz del problema, para poder conducir a un estado de cambio en esa comunidad o región que los haga menos vulnerables ante el peligro del riesgo de desastres.

El periodismo de desastres va a la sensibilidad humana, convierte la historia del otro en propia, enaltece las buenas prácticas comunitarias y gubernamentales, y señala también aquello que no marcha bien o tiene desviaciones de su concepción original.

Fiscaliza, rinde cuentas, otorga herramientas a quienes están en situación de vulnerabilidad y cuenta, siempre cuenta la historia del desastre hasta que no queda de él precisamente más que la historia; y ello puede tardar años.

Ante la inmediatez que precisa este tipo de coberturas, el periodista Javier Darío Restrepo tiene sus dudas sobre lo conveniente que pueden ser las transmisiones directas. Y es que, la lucha por la primicia entre los medios muchas veces lejos de favorecer la información se trastoca y resulta siendo perjudicial. La falta de elementos suficientes para emitir criterios o narrar hechos, así como la incidencia directa de los hechos en el ánimo de los reporteros pueden convertirse en factores que resten los niveles de objetividad de las transmisiones. Según Restrepo, hay que tener en cuenta que «no se trata de informar primero, sino de ofrecer la más segura y mejor información».²⁸

²⁸ Ídem.

En las circunstancias en las que se desarrolla el periodismo de desastres es importante privilegiar algunos elementos que guíen el quehacer de este tipo de profesional:²⁹

- Se debe evitar el rumor y la información poco confiable sobre el desastre.
- Por difícil que sea la situación no se debe sembrar el pánico ni atemorizar a las personas.
- Las publicaciones deben tener una visión humanista, de dignidad humana.
- No mostrar al público imágenes crudas de dolor y desesperación.
- Se deben conocer, previa investigación, datos de situaciones anteriores, consecuencias, respuestas de la población, de los afectados y del gobierno.
- Es necesario tener un conocimiento previo de los factores socioculturales, psicosociales, de las características socio-demográficas y de los contextos económicos y políticos de la comunidad, región o provincia afectadas por el desastre.
- Valorar los riesgos, amenazas, retos y desafíos que enfrenta la sociedad cubana en todas las esferas (política, ideológica, institucional, social, económica, demográfica, cultural, tecnológica y ambiental) en correspondencia con las concepciones de seguridad y defensa nacional del país.
- Demostrar conocimientos, habilidades y valores que le permitan desde su rol de comunicador social, enfrentar los diferentes tipos de riesgos, desafíos, amenazas, y

²⁹ Ídem.

así tributar a la preservación de los intereses y objetivos nacionales.

El periodismo de desastres tiene entre sus funciones informar, describir el hecho en sí; también puede cuantificar los daños, las pérdidas; pero debe tener mucho cuidado a la hora de narrar, ya que las personas van a crear su visión del desastre a partir del discurso que se genere tanto en los medios oficiales como en las redes, de ahí que el imaginario que se creen dependerá en gran medida de la construcción mediática que se haga del suceso.

Por tanto:

- Se deben eludir rumores, mitos y comentarios poco confiables sobre el desastre.
- El periodista no puede, bajo ninguna circunstancia, sembrar el pánico, ni atemorizar a las personas, por difícil que sea la situación.
- Está bien dar a los trabajos una visión humanista, pero desde un punto de vista positivo, de dignidad humana; nunca se debe sensibilizar al público a través de imágenes crudas de dolor, de desesperación, ya que no es correcto victimizar a los damnificados.
- Los medios constituyen un instrumento de crítica y denuncia cuando se intuyen irregularidades o se carece de transparencia y responsabilidad en el manejo de la emergencia. Son canales para rendir cuentas públicas de los recursos recibidos y las acciones desarrolladas.³⁰

³⁰ Susana Arroyo (ed.): «Gestión de la información y comunicación en emergencias y desastres: Guía para equipos de respuesta».

Es necesario cumplir con los patrones de calidad del periodismo. En tanto, se recomienda utilizar en el discurso una correcta terminología, ponderar entrevistas a expertos y contar historias de vida para resaltar el interés humano.

Es válido apoyarse en corresponsales y medios comunitarios; crear espacios de participación ciudadana; contrastar fuentes; confirmar datos; evaluar los errores en las coberturas periodísticas y apostar siempre por mantener los temas asociados con la comunicación de riesgos en la agenda de los medios.

En Cuba se marcha también por estos caminos. Se sistematizaba en el capítulo anterior la experiencia cubana en las coberturas durante la pandemia de la COVID-19, en las que los profesionales se crecieron, no solo porque fueron precisos y objetivos, sino porque contaron las historias, los desafíos, las ayudas.

No obstante, falta mucho por hacer para incorporar a las líneas editoriales los temas de prevención, porque no constituyen primicia. Aunque muchas veces no se abordan de forma atractiva, amena, son necesarios, como es necesaria una mayor protección en cuanto a recursos para asumir estas coberturas.

La prevención de desastres y la comunicación de riesgos tiene que dejar de ser solo un tema de las agendas públicas, para pasar a ser un tema de las agendas mediáticas.

REVISTA CONTEXTO LATINOAMERICANO



Publicación de la Editorial Ocean Sur que pretende analizar los procesos políticos y la coyuntura actual en América Latina y el Caribe desde un posicionamiento crítico y revolucionario, rescatar la memoria histórica del continente, traer la filosofía y el marxismo, actualizados, a nuestras luchas por la emancipación y promover el debate.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARROYO, SUSANA (ed.): «Gestión de la información y comunicación en emergencias y desastres: Guía para equipos de respuesta», Área de preparativos para situaciones de emergencia y socorro en casos de desastres de la Organización Panamericana de la Salud/Oficina Regional de la Organización Mundial de la Salud (OPS/OMS), Panamá, 2009.

CANIVELL, DORELYS: *Periodismo de riesgo en tierra de huracanes*, Tesis de Licenciatura, Periodismo, Facultad de Comunicación, Universidad de La Habana, La Habana, 2010.

CONSEJO DE DEFENSA NACIONAL DE LA REPÚBLICA DE CUBA: «Directiva no. 1 del presidente del Consejo de Defensa Nacional para la reducción de desastres», 2020. Disponible en: <https://minfar.gob.cu/sites/default/files/2018-12/Directiva%201-2010.pdf>

DEL PINO, TANIA: «Gestión de comunicación en apoyo a emergencia de COVID-19 en Cuba», Ponencia, IV Convención Internacional de Salud Cuba, 2022, disponible en: https://www.paho.org/sites/default/files/gestion-comunicacion-apoyo-emergencia-covid-19-cuba-octubre-2022_0.pdf

ESTEINOU, JAVIER: «Medios de comunicación colectivos y desastres naturales», *Razón y palabra*, vol. 4, no. 16, noviembre 1999-enero 2000. Disponible en: <http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n16/jesteinu16.html>

GÓMEZ, LILIANA: «La comunicación de riesgo en salud: aspectos teóricos y metodológicos para el control de emergencias públicas sanitarias». Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192017001200013

INGELBRECH, MARC: *Cuba. Paradigma en la reducción de riesgo de desastres*, OXFAM, s/f. Disponible en: <https://docplayer.es/31031604-Cuba-paradigma-en-la-reduccion-de-riesgo-de-desastres.html>

LASSO, MARÍA AMPARO: «El rol y la relevancia de la comunicación estratégica en la respuesta a la pandemia por COVID-19», Ponencia, IV Convención Cuba-Salud, 2022. Video disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=39IMbdI-u6Q>

LAVELL, ALLAN: *La gestión de riesgo: un enfoque prospectivo*, PNUD, Tegucigalpa, 2003.

LÓPEZ-GATELL, HUGO: «Un legado para el futuro. El rol de percepciones y comunicación de riesgos en emergencias». Disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=XkDliPjPuao>

MINISTERIO DE JUSTICIA: «Decreto Ley No. 170 del Sistema de Medidas de la Defensa Civil», *Gaceta Oficial de la República de Cuba*, 2007.

MORALES, CARLOS: «Periodistas por la gestión del riesgo de desastres. Guatemala», 2006. Disponible en <https://desastres.medicina.usac.edu.gt/documentos/docgt/pdf/spa/doc0107/doc0107-parte01.pdf>

OPS/OMS: «La comunicación de riesgo: preguntas frecuentes», 2015. Disponible en: https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11400:la-comunicacion-de-riesgo-preguntas-frecuentes&Itemid=41610&lang=es

———: «Comunicar los riesgos para la salud de COVID-19: una acción clave para ayudar a la población a protegerse y a mitigar su propagación», 2020. Disponible en: <https://www3.paho.org/hq/index>.

php?option=com_content&view=article&id=15751:communicating-the-risks-to-health-posed-by-covid-19-is-key-to-protecting-populations-and-mitigating-spread&Itemid=0&lang=es

PAN AMERICAN HEALTH ORGANIZATION: «Orientaciones para comunicar sobre la enfermedad por el coronavirus. Guía para líderes», 2020. Disponible en: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/53094>

RIORDA, MARIO. «Antes de comunicar el riesgo o la crisis: hay que diferenciarlos», *Más poder local*, no. 41, 2020, pp. 20-23. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7407215.pdf>

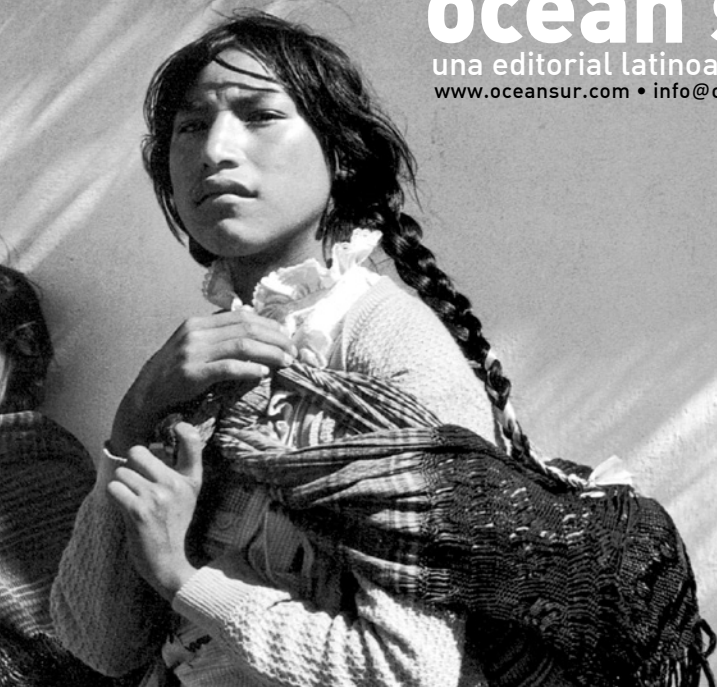
TRELLES, IRENE, ANA TERESA BADIA, MÓNICA MENÉNDEZ Y FABIO DONOSO: «Principios teóricos y prácticos de la gestión de comunicación en la prevención de riesgo de desastres de origen natural», vol. 8, no. 21, 2019. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2411-99702019000300053

TRINQUETE, DIXIE EDITH Y ANTONIO AJA DÍAZ: «COVID-19: Medios de prensa y percepción de riesgo en Cuba», *Revista Novedades Población*, vol. 17, no. 34, julio-diciembre, 2021. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1817-40782021000200093

ocean sur

una editorial latinoamericana

www.oceansur.com • info@oceansur.com



Ocean Sur es una casa editorial latinoamericana que ofrece a sus lectores las voces del pensamiento revolucionario de América Latina de todos los tiempos. Inspirada en la diversidad étnica, cultural y de género, las luchas por la soberanía nacional y el espíritu antimperialista, desarrolla múltiples líneas editoriales que divulgan las reivindicaciones y los proyectos de transformación social de Nuestra América.

Nuestro catálogo de publicaciones abarca textos sobre la teoría política y filosófica de la izquierda, la historia de nuestros pueblos, la trayectoria de los movimientos sociales y la coyuntura política internacional.

El público lector puede acceder a un amplio repertorio de libros y folletos que forman sus doce colecciones: Che Guevara, Fidel Castro, Revolución Cubana, Nuestra América, Cultura y Revolución, Roque Dalton, Vidas Rebeldes, Historias desde abajo, Pensamiento Socialista, Biblioteca Marxista, El Octubre Rojo y la Colección Juvenil.

Ocean Sur es un lugar de encuentros.

COMUNICACIÓN DE RIESGOS

El riesgo es la probabilidad vigente de que ocurra un hecho capaz de afectar, dañar, lesionar o perjudicar a determinado grupo de personas, organización, comunidad, país o región. Puede causar un impacto negativo, que se agudiza cuando hay situación de vulnerabilidad, de ahí que en el campo académico se coincida en que el riesgo se relaciona con variables como peligro y vulnerabilidad. Ante él, una efectiva comunicación puede contribuir a prevenir, contrarrestar o aliviar sus consecuencias.

Este cuaderno constituye un acercamiento a definiciones básicas y a los principios de la comunicación de riesgos, así como al diseño de estrategias de comunicación que permitan un intercambio de información veraz y oportuna, que funcione también como herramienta de trabajo para gobiernos y organismos. Además, expone aprendizajes a partir de experiencias recientes acontecidas durante la pandemia de la COVID-19 a nivel internacional y de la gestión de riesgos en Cuba, especialmente vinculada al periodismo de desastres.