

OCTUBRE-DICIEMBRE 1988

Chasqui

Revista Latinoamericana de Comunicación

ESTA EDICION DE CHASQUI
CIRCULO EN MAYO DE 1989

COMUNICACION Y DEUDA EXTERNA

6

Los comunicadores, periodistas y científicos sociales, tienen que entender que la Deuda Externa, es más devastadora que 100 hiroshimas. Deben tomar partido y salir en defensa de los pueblos del Tercer Mundo.

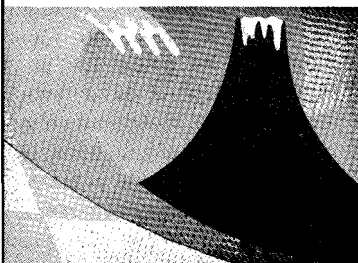
Eric Calcagno, UNICEF, Fernando Reyes Matta, Fausto Jaramillo, Gino Lofredo

PERIODISMO Y ESTABILIDAD DEMOCRATICA

38

Los periodistas, dueños de medios de comunicación, el Estado y el pueblo, deben defender "sus" frágiles democracias, debilitadas por la Deuda Externa. Democracia y libertad de prensa son uno y lo mismo —no deben claudicar—.

Luis Maira, Roberto Savio, Emilio Filippi, Enriqueta Cabrera, Luis E. Proaño



COMUNICACION, CRISIS Y DESASTRES NATURALES

54

Esta es una área inexplorada para los comunicadores y periodistas, a pesar de que centenares de cataclismos de todo tipo barren el planeta año tras año. La información preventiva, y la movilización, son campos de la comunicación social.

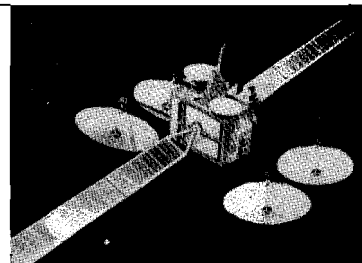
Doug Newson, CHASQUI, Pablo Portales

LOS SATELITES EN LA COMUNICACION

68

La era de los satélites es hoy. Y no tenemos políticas adecuadas para aprovechar esta nueva avalancha tecnológica que nos ha tomado de sorpresa. Ponernos al día no debe ser una utopía, sino una necesidad.

Daniel Cohen, Leonardo Ferreira y Bella Mody, John Mayo, Carlos Bianchi



ENTREVISTA A ROBERTO SAVIO *Juan Braun* 35
CARRERAS DE COMUNICACION *Eduardo Vizer* 84

NOTICIAS 2
ACTIVIDADES DE CIESPAL 4
LIBROS 91

Carta del editor

Deuda Externa y Comunicación es uno de los temas más difíciles de investigar, porque ha sido ignorado, no existe. Los comunicadores sociales, los periodistas y las organizaciones tercermundistas, no se han "enganchado" en lo que el Padre Vives, venezolano, llama la "Guerra de la Deuda Externa". Una guerra que ya hemos perdido. Durante una década, las transnacionales del Norte, ayudadas "desde adentro", han vaciado impunemente a nuestros países. Como consecuencia, día a día tenemos más pobres-pobres y nuestras democracias muestran síntomas alarmantes de agotamiento.

La intención de CHASQUI es lograr que los colegas pongan "pied a terre", reflexionen y vuelquen sus ener-

gías al estudio y la difusión de un tema que nos ha robado el presente, y la mitad de nuestro futuro.

Estamos en la "era de los satélites" y del "Global Village" de McLuhan. Los países de la región deben desarrollar sus políticas y sus satélites, para no perder su soberanía y su independencia.

El 16 de marzo de 1989, el Dr. Luis E. Proaño, Director de CIESPAL, y el Canciller del Ecuador, Dr. Diego Cordovez, firmaron un importante acuerdo de cooperación técnica, en reconocimiento a la tarea que cumple CIESPAL en América Latina.

Bien. Muy bien. Y un aplauso.

Juan Braun

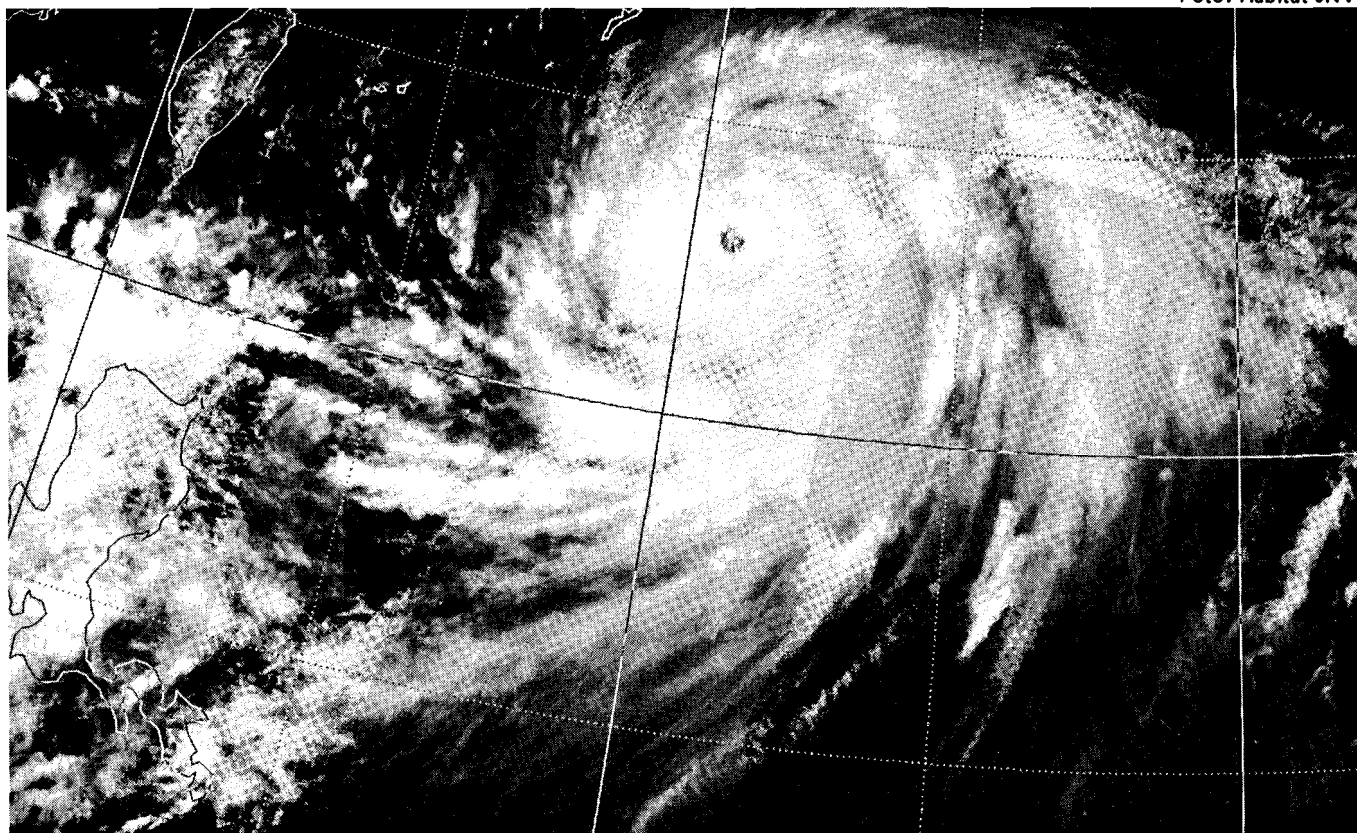
DIRECTOR: Luis E. Proaño. **EDITOR:** Juan Braun. **DIRECTOR DE PUBLICACIONES:** Jorge Mantilla Jarrín. **ASISTENTE DE EDICION:** Wilman Sánchez. **COMPOSICION:** Martha Rodríguez. **DISEÑO:** Fernando Rivadeneira. **PORTADA:** Edwin Rivadeneira. **IMPRESO:** Editorial QUIPUS. **COMITE EDITORIAL EJECUTIVO:** Asdrúbal de la Torre, Peter Schenkel, Edgar Jaramillo, Fausto Jaramillo, Gloria Dávila, Andrés León. **CONSEJO ASESOR INTERNACIONAL:** Luis

Beltrán (Bolivia); Gian Calvi (Brasil); Reinhard Keune (Alemania Federal); Humberto López López (Colombia); Francisco Prieto (México); Daniel Prieto (Argentina); Máximo Simpson (Argentina); Diego Echeverría (Chile). **Chasqui** es una publicación de CIESPAL que se edita con la colaboración de la Fundación Friedrich Ebert de Alemania Federal. Apartado 584, Quito-Ecuador. Teléfonos: 540-881. Telex: 22474 CIESPAL ED. - FAX (593-2) 524-177.

Comunicación, crisis y desastres naturales

La intensidad y frecuencia de las crisis y desastres naturales ha aumentado en todo el mundo. Y los futurólogos predicen que estos serán cada vez más virulentos porque el sistema ecológico ha sido gravemente afectado. Comunicadores y periodistas deben capacitarse no solo para cubrir estos eventos, llámense terremotos o huracanes, sino que deben bregar por ejercer también una acción preventiva y de movilización en todos los niveles de la sociedad. CHASQUI solicitó a varios especialistas su aporte exclusivo sobre el tema. Teoría y práctica de crisis y desastres son descritas por Doug Newson, Pablo Portales, Oscar Barahona, Daniel Alonso Domínguez, Julio Kuroiwa, Roberto Carrión Game y Sergio Martínez.

Foto: Habitat-JNV



Cada ciclón deja destrucción y muerte

Doug Newson

Manejo de la información

El tema de la comunicación y su tratamiento de las crisis recibe más atención de los comunicadores, desde que se sucedieron en todo el mundo los trastornos sociales y los desastres naturales de los últimos treinta años. Con el aumento de las publicaciones sobre crisis, especialmente en las ciencias sociales, los estudiosos identificaron cinco constantes que pueden explicar ampliamente cómo la gente que no ha experimentado la crisis en forma directa, construye la realidad sobre esos hechos. Estas constantes funcionan con todas las diferentes clases de crisis.

Doug Newson, norteamericano. Profesor en el Departamento de Periodismo de la Universidad Cristiana de Texas.

Los trabajos sobre crisis incluyen tipologías descriptivas, y reflejan escasos esfuerzos para encontrar semejanza entre ellas. Solamente ese factor podría explicar la reluctancia de algunas organizaciones en desarrollar planes de comunicación preventivos. Aunque algunos gobiernos tienen mecanismos elaborados para responder a una crisis, que incluyen a la comunicación, la mayoría de ellos, asimismo como los organismos especializados, no los tienen.

LA COMUNICACION, FACTOR CRITICO

Las crisis son evaluadas en términos del daño que causan, o de los daños que pueden causar. Las evaluaciones que no se basan en la experiencia se hacen enteramente a través de la comunicación; y

hasta aquellos afectados directamente por una crisis, dependen fuertemente de la comunicación para interpretarla. Ya que muchos dependen de los medios masivos para informarse, aquellos que tratan de manejar una crisis deben proporcionar información precisa a los medios de comunicación, no solamente para detener los rumores exagerados sino, también, para apuntalar la confianza de la organización que maneja la crisis.

CONSTANTES DE LA CRISIS

Sin tener en cuenta qué clase de crisis se desata, se pueden identificar cinco elementos constantes de comunicación. Los mismos ayudan a explicar cómo evaluarían las crisis a aquellos que no las experimentan directamente.

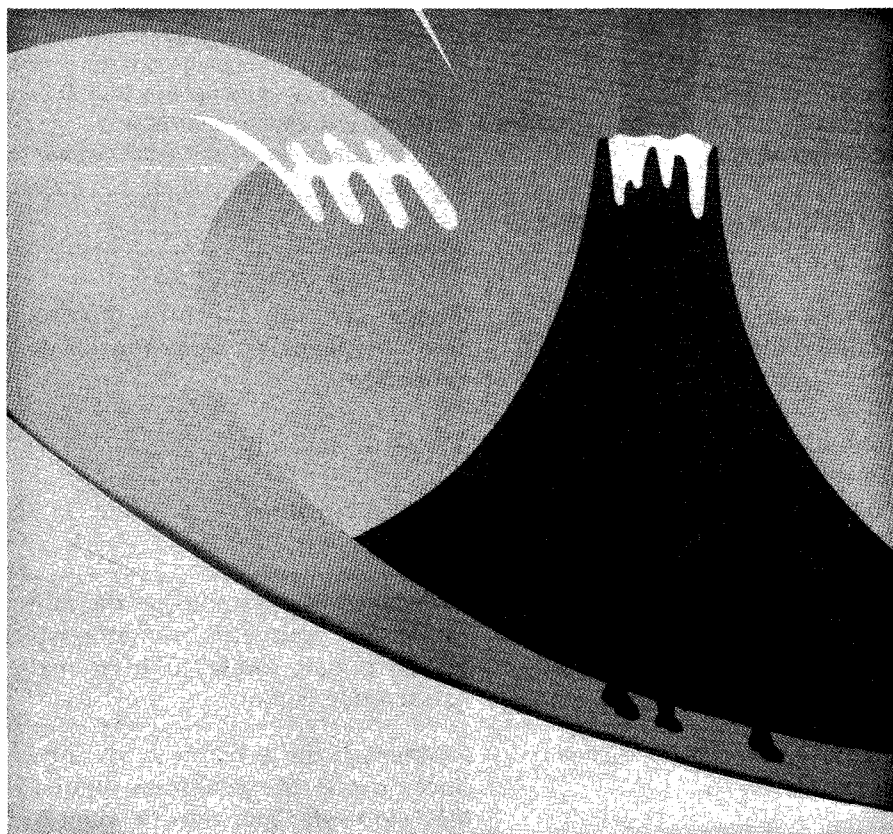
Primero, la gente conoce de la crisis, primordialmente a través de redes interpersonales, si esta ha sucedido en un lugar geográficamente cercano, o si hay alguna relación entre la crisis y la red.

Segundo, la gente tiende a medir la seriedad de una crisis en términos de riesgo personal o de riesgo para las personas que son importantes para ellos. Esta apreciación puede basarse más en factores subjetivos que en objetivos, de modo que la opinión oficial y pública sobre lo que es "riesgo" puede variar considerablemente.

Tercero, las fuentes más confiables son las del gobierno.

Cuarto, la cobertura —mucha o poca— de los medios de comunicación le indica al público en general la importancia de la crisis.

Quinto, la facilidad para obtener información en un sistema de comunicación abierta, reduce los rumores y aumenta la exactitud de otras evaluaciones de la situación. Un sistema de este tipo puede darse en cualquier organización, cultura o país, y es impuesto por las autoridades.



Es fundamental la acción preventiva ante desastres naturales



En una crisis, la credibilidad informativa está siempre en riesgo

TIPOLOGIA DE LAS CRISIS

Un modo de describir una crisis es por su riesgo físico. Según se indica en el cuadro número 1, las crisis pueden ser **violentas** o **no violentas** (la palabra violencia se usa aquí para significar algo cataclísmico, cualquier trastorno que cause cambios imprevistos, drásticos). Dentro de estas dos categorías, se puede describir una crisis como un **acto de la naturaleza** (desastre natural), como **intencional** o **no intencional**.

La imagen de la organización, en cuanto a si tiene éxito en manejar la situación, depende en primer lugar, de si realmente es capaz de afrontar el problema y, en segundo lugar, de la percepción de esa habilidad en aquellos que les llega la información pero que no experimentaron la crisis directamente. La inhabilidad de una institución para afrontar una crisis, o la percepción de que no está actuando eficientemente, dañan dramáticamente la credibilidad de esa organización.

PROBLEMAS DE LOS MEDIOS

Problemas de los medios masivos. Una serie de dificultades pueden ocurrir cuando se trabaja con los medios masivos para informar sobre la realidad de una crisis.

Primero, es la inclinación de los periodistas a estar más interesados en lo raro e inaudito; buscan algo para simbolizar la crisis, para hacerla dramática y memorable para su audiencia.

Segundo, las crisis generalmente inte-

CUADRO No. 1		TIPOLOGIA DE LA CRISIS	
	VIOLENTA (Cataclísmica, pérdida inmediata de la vida o de la propiedad)	NO VIOLENTA (Puede ser un trastorno súbito, pero los daños no se producen de inmediato)	
ACTO DE LA NATURALEZA	(Desastre Natural) Terremotos, fuegos forestales, contaminación natural como la Marea Roja.	(Desastre Natural) Sequía, epidemias.	
INTENCIONAL	Actos de terrorismo; incluyendo alteración de productos, cuando estos resultan en pérdida de vida y destrucción.	Amenazas de bombas y de alteración de productos, tomas hostiles de poder, estafas u otras malversaciones, rumor.	
SUCESOS SIN INTENCION (Un acto que no es de la naturaleza)	Explosiones, fuegos, escapes, otros accidentes.	Problemas de proceso o de producción con consecuencias retardadas, caída del mercado de valores; bancarrotas.	

rrumpen los canales normales de comunicación. Esta puede ser técnica como sucede en los desastres naturales.

Tercero, los medios de comunicación buscan información autorizada acerca de la crisis, principalmente, de fuentes del gobierno. Esto es así también cuando aquellos involucrados en resolver una crisis son una mezcla de funcionarios de gobierno, con otros que no lo son, como sucede en un desastre natural o en un acto de terrorismo; por ejemplo cuando los representantes de la ley, bomberos y seguridad actúan en combinación con grupos sin fines de lucro, como la Cruz Roja.

Los investigadores que han observado a los grupos que manejan las crisis, a los que llaman EMON (Redes Emergentes Multi-Organizacionales) encuentran que pueden dar una respuesta efectiva limitada por cinco clases de problemas:

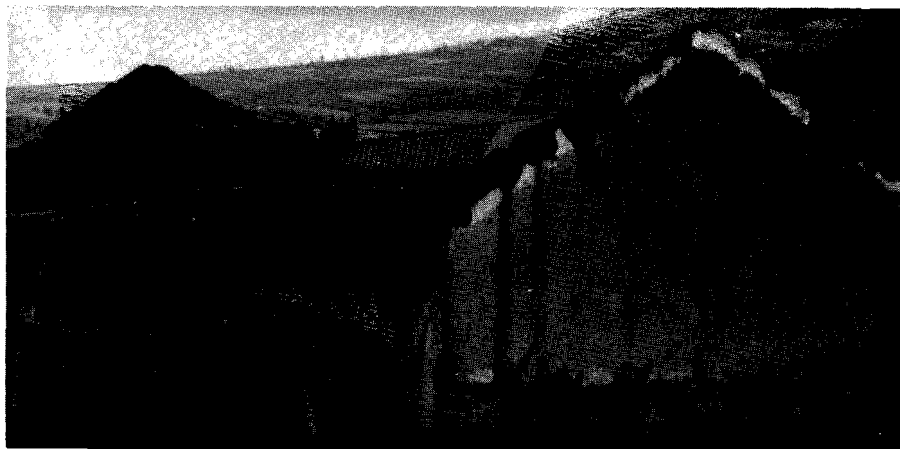
Número y diversidad de los que responden; inhabilidad para encontrar y usar recursos especiales; relaciones no planificadas con los medios de comunicación; dificultad para comunicarse con todos los que responden; ambigüedad en las autoridades y la coordinación.

Para evitar estos cinco problemas es necesario tener en cuenta una recomendación fundamental: designar un solo vocero y canalizar toda la información a través de esa persona.

Cuarto, está el hecho de que incluso las organizaciones mejor preparadas, y no hay muchas, son raramente capaces de satisfacer la demanda por información de los medios de comunicación, una vez que estos han sido atraídos por una crisis.

Quinto, a menudo la crisis es una amenaza para una organización, y esto limita severamente el flujo de información acerca de la crisis

Sistemas Abiertos y Cerrados de Comunicación en una Crisis.- Muchas organizaciones públicas y privadas, sin tener en cuenta su país o cultura, pueden tener sistemas de comunicación abiertos o cerrados. Los sistemas de comunicación abierta alientan la discusión de ciertos temas, ofreciendo información veraz y puntual a todo el público solicitando, a su vez, "feed back" para tomar decisiones. Los sistemas de comunicación cerrada se caracterizan por ser un sistema de comunicación de arriba hacia abajo; solicitan información del público solamente por razo-



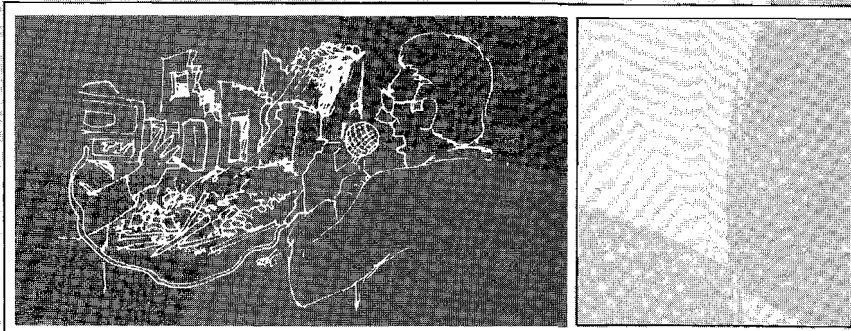
Ocultar información aumenta el sensacionalismo

nes de control administrativo, mantienen silencio ante los problemas y ofrecen respuestas retóricas y faltas de información.

La efectividad de la comunicación en una crisis depende fuertemente de la aceptación y credibilidad del vocero; esto se da muy rara vez en los sistemas de comunicación cerrada, ya que los

rumores, que son comunes en ese sistema, destruyen la confianza.

En una crisis, la credibilidad está siempre en riesgo. Los sistemas de comunicación cerrada, con su estrecho control sobre la información, alientan el rumor, la especulación y la suspicacia de que se ocultan los aspectos más serios de la crisis.



Erupción

Los Desastres Naturales de El Salvador, capturaron la atención mundial en julio y septiembre de 1982. En julio, un terremoto de 7.0 grados en la escala de Richter, destruyó el 25 por ciento del país, hirió a 94 personas y mató a 20. Sin embargo, esto no atrajo tanta atención como el desastre de septiembre, cuando cinco días de lluvia causaron deslizamientos de lodo que enterraron cientos de personas. Más de 55.000 quedaron sin hogar, y hubo 18.000 heridos y por lo menos 700 muertos. La vecina Guatemala afectada por la misma tormenta, informó 615 muertos y cientos de desaparecidos. La mayoría de las cosechas de maíz, granos y arroz, se perdieron en El Salvador. Los daños causados por la tormenta en estos dos países de América Central provocaron una amplia cobertura de los medios; pero, cuando el Huracán Paul devastó Sinaloa en México, con vientos de 200 kilómetros por hora y 50.000 personas quedaron sin hogar y docenas desaparecieron, muy poca atención se prestó a este hecho. La comparación da validez a la **constante de interés personal**. La investigación sugiere que los lugares turísticos generalmente obtienen más cobertura en tiempo de crisis.



Las crisis amenazan la organización

PROBLEMAS CULTURALES Y CRISIS GLOBALES

Algunos de los problemas más serios que ocurren al informar sobre crisis globales, surgen de un conflicto de opinión sobre el **desempeño, papel y responsabilidad** de los medios de comunicación. Estos tres factores afec-

tan el modo en que los representantes de los medios informan sobre una crisis, cómo actúan con las fuentes de información, y cómo sus oficinas presentan la información del periodista a la audiencia. Sin tener en cuenta el lugar geográfico en donde se encuentra el medio, la tecnología ha hecho que

sus noticias sean potencialmente accesibles al mundo entero. Los informes sobre las crisis son evaluados por su utilidad y actualidad, y ése es el resultado de la cooperación entre los medios noticiosos y los voceros de la crisis.

Si el vocero de una crisis ve a los medios noticiosos como una amenaza, oculta información, y dificulta su obtención, los reportajes resultarán más distorsionados y se limitará la habilidad de la organización para manejar la crisis. El miedo del vocero a que la información dañe la imagen de la organización, casi asegura que la crisis se reportará como más profunda, durante más tiempo y con más sensacionalismo, ya que los medios se volcarán hacia fuentes externas y ofrecerán noticias especulativas y no hechos.

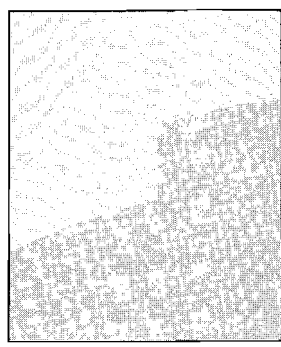
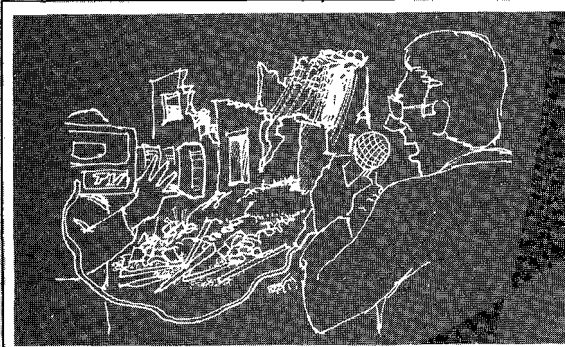
RECOMENDACIONES

El equipo de comunicaciones que maneje una crisis, debe tener en cuenta la **anticipación** y la **reacción**. **Anticipación** significa crear material de prensa y biografías, así como la descripción de los lugares y eventos, actualizarlos rutinariamente, de manera que estén a mano cuando la crisis ocurra.

Reaccionar, significa ofrecer facilidades a los medios de comunicación, nombrar un vocero que esté al día, y que difunda la información primero a los empleados, de manera que ellos se conviertan en parte de la red de información y luego a la prensa. Tiene que haber, también, un seguimiento de las respuestas para determinar si la información tiene credibilidad y está siendo usada correctamente.

Uno de los mejores consejos para planificar y ejecutar reacciones creíbles en una crisis proviene del análisis de los métodos para manejar crisis, usado por presidentes de los Estados Unidos. Después de analizar algunos fracasos en la comunicación, los autores crearon un decálogo para prevenir reacciones ineficaces ante una crisis:

Separe lo conocido, lo confuso y lo que se presume; cuando use una analogía, aclare los puntos en común y diferencias; pregunte ¿Cuál es la historia? y analice el tema desde su origen, pregunte quién, dónde, cuándo, qué, cómo y por qué; aclare las suposiciones y determine qué experiencias las hacen valederas. Finalmente, note cómo explica usted diferentes conclusiones. Naturalmente, todas estas recomendaciones sugieren un ambiente de comunicación abierta, no cerrada. ■



Erupción

La Erupción Volcánica en Armero, Colombia, el 13 de noviembre de 1985, fue una doble erupción clasificada como uno de los diez peores desastres volcánicos en la historia. Un volcán nevado, el largamente dormido Nevado del Ruiz, derritió las capas de nieve de la montaña y envió una avalancha de agua sucia, ceniza gris y lodo sobre el poblado, cubriéndolo enteramente. Más de 60.000 personas quedaron sin hogar y unas 25.000 fueron dadas por muertas, cubiertas por el lodo. La peculiaridad de esta crisis y su horror, atrajeron la atención de los medios de comunicación de todo el mundo. Dado que el área estaba totalmente devastada, los periodistas entraban y salían del área de desastre y recogieron una buena parte de su información de los equipos de emergencia. A pesar de que no hay manera de medir la exactitud de sus informes, estos eran tan dramáticos que inspiraron de manera significativa la reacción privada y pública, por lo que las casas farmacéuticas y otras organizaciones enviaron medicina, ropa y alimentos.