

## **EL ROL DE LA COMUNICACIÓN SOCIAL EN ESCENARIOS DE CRISIS:**

### ***Inundaciones Urbanas***

#### **1. Introducción**

Las principales ciudades de la Republica Argentina han sufrido en los últimos tiempos importantes inundaciones urbanas producto de lluvias intensas no habituales, las que dejaron como saldo varios muertos, importantes daños materiales y, como elemento más oneroso, heridas sociales muy difíciles de cicatrizar.

Solo para citar lo ocurrido entre los días 2 y 3 de abril de 2013 en la ciudad de La Plata, capital de la provincia de Bs. As., con 654.324 habitantes (censo 2010), donde aparte de los 60 muertos, los bienes materiales alcanzaron cifras de 600 millones de dólares, a lo que hay que sumar: días de escuela y trabajo perdidos. En cada hogar las perdidas en electrodomésticos, por ejemplo, fueron estimadas en 2000 dólares, mientras que en muebles fue de 4000 dólares, y en ropa 500 dólares. En esta ciudad el 72,8% de los hogares afectados nunca habían registrado inundaciones en el pasado. (Fuente: María Laura Alzúa – CONICET y Sebastian Campanario- La Nación 02/06/13) Aquí habría que indicar el organismo que publicó los datos estadísticos y demás información, como para darle veracidad a los datos.

En casi todos los casos los milímetros llovidos superaron ampliamente los periodos de las recurrencias de diseño, por lo que las ciudades no estaban preparadas para soportar tanta cantidad de agua.

Estos casos ponen en evidencia que los mensajes sobre medidas estructurales (obras) tienen interpretaciones diferentes, ya que algunas de las medidas no estructurales se conciben a partir de los principios utilizados para el diseño de las medidas estructurales, y precisamente los sucesos que se mencionan más arriba escapan a estas concepciones.

Es por ello que es necesario adecuar las comunicaciones referidas a las inundaciones, con mensajes que cubran todas las situaciones, además de aclarar las diferencias que se provocan con lluvias ocurridas por fuera del diseño de las medidas estructurales.

#### **2. La Comunicación Social**

La **Comunicación Social**, es un campo de estudios interdisciplinarios que investiga la información y la expresión, los medios de difusión masivos y las producciones culturales. Sus conceptos teóricos provienen primordialmente de la sociología, el periodismo y la filosofía.

El Rol de la Comunicación social durante todo el proceso de las inundaciones resulta de un incalculable valor. Su rol, su razón de ser, consiste en estrechar los lazos entre los actores políticos y gubernamentales y la comunidad; la cual poco conoce de la problemática del agua y ante cada nuevo evento de crisis se ve inmersa en un "río" de incertidumbre provocada por el desconocimiento.

En consecuencia, decimos que su eje de actuación debe situarse en Concientizar a la sociedad sobre cómo se debe actuar ante las Inundaciones. La población debe conocer la problemática de las Inundaciones profundamente, sino estará condenada a sufrirla

Las principales respuestas deben dirigirse a responder interrogantes como:

¿LA POBLACION DEBE CONOCER LA PROBLEMÁTICA DE LA INUNDACIONES O SOLO ESTA CONDENADA A SUFRIRLA?

¿DEBE COMPRENDER LA POBLACION QUE ES LA GESTION DEL RIESGO?

¿SABE LA POBLACION CUAL ES SU PROTAGONISMO EN LAS INUNDACIONES URBANAS?

¿SABE LA POBLACION QUE HACER EN LAS INUNDACIONES URBANAS?

Las inundaciones están plagadas de incertidumbres, donde la mayoría de estrategias y directrices que se adoptan tiene un contenido de supuestos que los expertos tratan permanente de disminuir. Así se habla de riesgo, probabilidad, recurrencia, mitigación, y otras que también son transmitidas a la población, que las asume como definitivas.

En función de todo esto, deben revisarse también distintos aspectos de los medios de comunicación, asumiendo que existen posiciones de poder del formador de opinión y que los medios comunicacionales son instrumentos en constante evolución:

### **2.1. Los Mass Media o medios de comunicación de masas, formadores de opinión.**

Construyen la opinión, a través de la noticia; promoviendo muchas veces una visión “recortada” de la realidad.

El desastre como único hecho noticioso: nos acostumbramos a que sólo los eventos negativos sean noticia.

### **2.2 El papel de los medios de comunicación en la gestión del Riesgo.**

El cuarto poder “marca” la agenda pública, y en este sentido, son parte responsable en la gestión del riesgo. Se vuelve necesario involucrar a los periodistas, comunicadores y directores de medios, en el conocimiento y abordaje de la problemática de las inundaciones.

### **2.3 La comunicación como herramienta para la prevención del Riesgo.**

Se trata de comprender que la comunicación, planteada desde una visión estratégica (Manucci, Marcelo como autor de referencia), es parte importante para la disminución de los factores de riesgo en el plano cultural y social.

### **2.4 El desafío de promover la prevención del riesgo.**

Se trata de crear conciencia a partir de la enseñanza en el aula.

## **3. La gestión del riesgo**

La gestión del riesgo en las inundaciones es una de las más importantes acciones que debe realizarse, en forma sostenida e institucionalizada con la organización específica dentro de la estructura de un gobierno, e implementada con la disponibilidad de protocolos que definen las tareas que debe realizar cada área de un ejido urbano ante una emergencia, así como las funciones de otras organizaciones que colaboran. Se sustenta con las siguientes etapas en que transcurre la inundación: PREVENCIÓN; PREPARACIÓN; RESPUESTA; RECUPERACIÓN y REHABILITACIÓN.

### **3.1 La comunicación del riesgo.**

El riesgo constituye uno de los elementos básicos para el planeamiento de cualquier acción destinada a neutralizar los efectos de una emergencia o desastre.

Es histórico que cuando se diseñan medidas estructurales y se materializan en obras o sistemas expertos e inteligentes, la población las adopta como soluciones definitivas;

cuando en realidad, sabemos que no se trata de eliminar el riesgo sino de mitigarlo, con lo cual el mismo, podrá ser menor en algunos casos, mayor en otros, pero nunca dejará de existir por completo. Este es un error conceptual que es necesario desarraigar de la conciencia colectiva.

También la comunicación social y los políticos tienen su cuota negativa, al inaugurar y celebrar obras basándose en los significados del progreso y a veces al cumplimiento de metas definitivas.

Estas comunicaciones son responsables de una CONFIANZA EXCESIVA EN LAS OBRAS y un alejamiento del SENTIDO LATENTE que deben persistir en como actuar ante las inundaciones por parte de la comunidad

Consecuentemente, toda medida que se aplique para entender los riesgos se ve agravado por estas circunstancias

### **3.2 Mapas de Riesgos**

Otro aspecto importante son los Mapas de Riesgos como instrumento comunicacional que, mediante informaciones descriptivas e indicadores adecuados, permite el análisis de los riesgos de origen hídrico.

La definición simple de un mapa de riesgos es todo instrumento informativo dinámico que permite conocer los factores de riesgo y los probables o comprobados daños en un ambiente determinado. La identificación y valoración de los riesgos y de la patología que de ellos se deriva, es necesaria para poder dirigir prioritariamente hacia las situaciones de mayor riesgo.

El conocimiento que se desea adquirir sobre el riesgo no es un fin en sí mismo, sino una herramienta preventiva que posibilita una lucha eficaz contra los factores de nocividad del ambiente.

Finalmente, un elemento esencial que diferencia esta metodología de otros sistemas de información dinámicos es la participación de la comunidad, indispensable para una aproximación global. Ciertamente, el mapa de riesgos no es solamente un instrumento de intervención técnica, sino un instrumento de gestión y participación en la gestión.

Aunque los impactos presentes y futuros del cambio climático afectan a todas las poblaciones, las más afectadas son y serán las comunidades más pobres, ya que para ellas eventos como las inundaciones y tormentas suelen ser experiencias terribles al poner en riesgo su vida debido a su alta dependencia de los recursos naturales que las rodean y su limitada posibilidad de adaptación a las futuras condiciones climáticas sin ayuda externa

En algunas zonas, el riesgo se ha incrementado en las últimas décadas debido a diversos factores, como la expansión de la superficie construida en las ciudades del área, lo que vuelve impermeable el suelo y facilita el escurrimiento del agua de lluvia hacia zonas más bajas. Las inundaciones se producen por una concurrencia de factores, las intensas lluvias que provocan el anegamiento y desborde de calles y conductos. A estos factores naturales se suma el crecimiento descontrolado de la ciudad, la obsolescencia, insuficiencia y escaso mantenimiento del sistema de desagüe pluvial, el relleno y ocupación de franjas costeras que dificultan aún más el drenaje.

Entre los principales efectos o consecuencias de las inundaciones se destacan la interrupción de vías y medios de comunicación, el deterioro o la destrucción de viviendas y otros edificios, la pérdida de cultivos y la inutilización temporaria de los suelos agrícolas y su deterioro por la erosión hídrica, la salinización, la contaminación de las aguas, la

proliferación de vectores de enfermedades y el consecuente riesgo para la salud de la población.

### 3.3. Alerta Meteorológico

Los sistemas de alerta meteorológica se han ido afianzando, pero aún no hay cultura de suspensión de actividades ni de evacuación preventiva de ocupantes de zonas en situación de riesgo.

Un **riesgo natural** se puede definir como la probabilidad de que un territorio y la sociedad que habita en él, se vean afectados por episodios naturales de rango extraordinario (en resumen, riesgo = peligrosidad x vulnerabilidad x exposición).

Por el contrario, los riesgos antrópicos son riesgos provocados por la acción del ser humano sobre la naturaleza, como la contaminación ocasionada en el agua, aire, suelo, sobreexplotación de recursos, deforestación, incendios, entre otros.

La **peligrosidad** es conocida como el azar y hace referencia a la probabilidad de que un determinado fenómeno natural, de una cierta extensión, intensidad y duración, con consecuencias negativas, se produzca. El análisis de periodos de retorno es la esencia para la elaboración de los mapas de riesgos.

La **vulnerabilidad** hace referencia al impacto del fenómeno sobre la sociedad, y es precisamente el incremento de la vulnerabilidad el que ha llevado a un mayor aumento de los riesgos naturales. La vulnerabilidad abarca desde el uso del territorio hasta la estructura de los edificios y construcciones, y depende fuertemente de la respuesta de la población frente al riesgo.

El número de desastres humanos ha aumentado en los últimos años porque al ir creciendo la población, el número de personas a los que afectan está siendo mayor cada vez. Por otra parte el traslado de muchos habitantes a las ciudades con el proceso de éxodo rural acentuado sobre todo en los países subdesarrollados, hace que cuando se produce cualquier incidente en la proximidad de una gran ciudad las consecuencias sean dramáticas.

### 3.4 Alerta Temprana

“Alerta temprana es la identificación y evaluación oportuna del surgimiento de nuevas amenazas que en el largo plazo pueden afectar negativamente la vulnerabilidad de las personas, de los ecosistemas y de los servicios que éstos proporcionan. Una de las respuestas más efectivas para reducir la vulnerabilidad humana es reforzar mecanismos de alerta temprana. Se pueden tomar muchas acciones para proteger la vida y propiedad si se reciben alertas en tiempo. Mientras que algunas amenazas son inherentemente impredecibles, muchas de éstas que ocurren como consecuencia de la degradación y manejo inadecuado del medio, y debido a actividades antrópicas pueden al presente ser anticipadas con algún grado de precisión. Las capacidades de alerta temprana se incrementan de manera constante, con avances tecnológicos en la observación del ambiente, su evaluación y **comunicaciones**.”

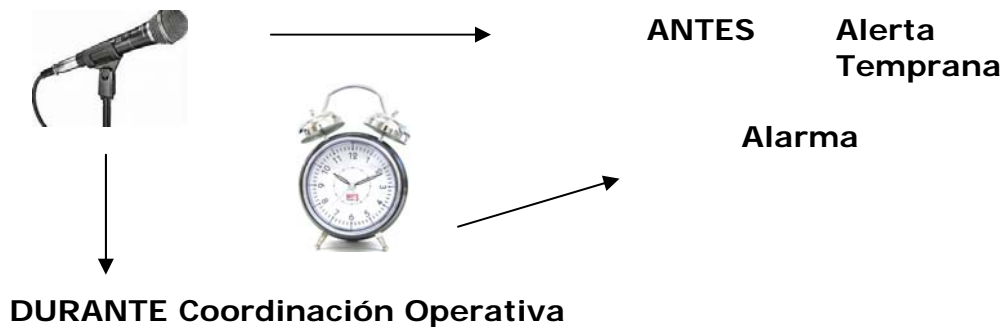
Esta es una definición que utilizan los expertos pero resulta muy difícil para la persona común.

La **Comunicación** debe ir dirigida al real y simple conocimiento de que significa un alerta temprano. Por ejemplo:

- Qué deben hacer las personas ante un Alerta Temprana?

- Cómo debe comunicarse cuando sucede esto y cómo mantenerla latente en la población mientras no ocurre? *En el reciente tornado de Oklahoma el relator de TV transmitiendo en directo, llegó a decir “no hay mas tiempo, todos corran a sus refugios”.*
- Con un alerta temprano cómo deben auto-evacuarse y a dónde deben ir?
- Por qué medios se trasmite el Alerta Temprana?

El papel de la comunidad es esencial. Por ello es necesario un plan estratégico de prevención que incluya la instalación de un mecanismo de **alerta temprana** que notifique a la comunidad local. Los vecinos pueden jugar un rol importante a la hora de mitigar el impacto de estas catástrofes. Debe respetarse el camino de la información:



## 5. Conclusiones

Todo lo antes dicho, nos permite establecer una premisa que entendemos deberá ser el eje de una adecuada utilización de la herramienta de comunicación en este tipo de eventos:

***Toda información transmitida en contextos de crisis debe ser planificada, centralizada, y dirigida.***

Por todo esto se proponen acciones que adaptando la comunicación social y la enseñanza a estas condiciones extremas, desde donde se podrán disponer de los medios más eficaces para abordar y conocer los riesgos.

Explicarlos y valorarlos como problemática permanente ayudará finalmente a crear conciencia en la comunidad, encarnando en el inconsciente colectivo una Cultura de la prevención del riesgo desde la cual ver a las inundaciones urbanas, así como se logró en épocas no muy lejanas con el uso de los cinturones de seguridad en los automóviles.

### **Ing. Luis María Calvo**

Director de Maestría de Hidráulica Urbana  
 Universidad Nacional de Buenos Aires  
 Miembro de la Cámara Argentina  
 de Consultores de Ingeniería

### **Lic. Cecilia Seffino**

Consultoría en Gestión del  
 Capital Humano  
 Ex Integrante del Área de  
 Comunicación Institucional.  
 Univers. Católica de Santa Fe