

Comunicación de emergencias

¿Qué hemos aprendido desde Fukushima?

Laura Gil

En una emergencia nuclear, la labor del comunicador es casi tan decisiva como la del primer actuante. Proporcionar información clara y precisa en medio de la inquietud y el pavor que se desata en una emergencia, cuando cada segundo cuenta, puede salvar vidas.

Así pues, ¿qué han aprendido los comunicadores de emergencias del accidente nuclear de Fukushima Daiichi?

“Nuestro trabajo como comunicadores consiste en ayudar a las personas a tomar decisiones fundamentadas sobre su seguridad y la seguridad de sus seres queridos”, informa Jessica Wieder, Directora de Información y Divulgación sobre la Radiación en la Agencia de Protección Ambiental (EPA) de los Estados Unidos, entre cuyas responsabilidades se incluye la monitorización radiológica. “Las emergencias radiológicas pueden causar miedo. Por ello, en el pasado nos hemos inclinado primero por calmar la ansiedad de las personas. Actualmente, nuestro principal objetivo consiste en convertir la gravedad de los sucesos radiológicos en una preparación y actuación conscientes sin causar con ello un pánico excesivo”.

¿Estoy a salvo?

Cualquier situación relacionada con materiales radiactivos conduce al miedo generalizado, puesto que normalmente muchas personas no están familiarizadas con el concepto

de radiación y les cuesta entenderlo. A fin de actuar de manera eficaz en estas situaciones, los comunicadores deben concentrarse en contestar a una pregunta esencial planteada por las personas afectadas: ¿estoy a salvo?

El accidente nuclear de Fukushima Daiichi dejó claro que, para responder a esta pregunta y reducir la ansiedad de las personas, los comunicadores deben proporcionar datos al público de forma clara.

“Las personas querían datos. Querían números”, dice la Sra. Wieder. “En el accidente de Fukushima Daiichi aprendimos la importancia de difundir información oportuna. Cuando eso no sucedía, veíamos lo rápido que se perdía la confianza en nosotros y lo difícil que era recuperarla”.

Antes del accidente de Fukushima Daiichi, solo unas pocas personas tenían acceso a los datos de la EPA sobre radiación, que estaban protegidos con contraseña. Sin embargo, en las primeras dos semanas que siguieron al accidente la EPA retiró la protección por contraseña y puso los datos a disposición de todos en su sitio web público, donde se pueden seguir consultando desde entonces.

Cuando todavía no habían transcurrido 24 horas desde el accidente, la Compañía de Energía Eléctrica de Tokio (TEPCO) —la empresa japonesa que explotaba la central

Periodistas en la reunión informativa diaria sobre el accidente de Fukushima Daiichi en la Sede del OIEA en Viena (Austria), 17 de marzo de 2011.

(Fotografía: D. Calma/OIEA)



en Fukushima— ya había empezado a proporcionar datos preliminares relativos a la monitorización radiológica y actualizaciones en tiempo real sobre las condiciones del reactor. A pesar de ello, comprender el verdadero significado de esta información se convirtió en un desafío para los ciudadanos y los medios de comunicación.

La Sra. Wieder añade que los datos por sí solos no bastan para controlar las emociones fuertes. “No podemos dar datos al público sin más; tenemos que acompañarlos de explicaciones, de manera que la gente pueda comprender lo que significan en relación con su salud”.

Desde el accidente, el OIEA ha prestado apoyo a la prefectura de Fukushima en muchas esferas proporcionando conocimientos técnicos especializados y ayudando a difundir la información al público. El Organismo ha contribuido a la elaboración de materiales pertinentes de información pública, entre ellos folletos y un sitio web, que muestran los resultados de las iniciativas relacionadas con la monitorización radiológica y la descontaminación. “El uso de imágenes, infografías, explicaciones claras y un lenguaje sin jerga científica es fundamental para lograr que las personas comprendan los datos y abordar los riesgos percibidos”, señala Miklos Gaspar, miembro de la Oficina de Información al Público y Comunicación del OIEA y oficial técnico encargado de supervisar el apoyo prestado a la prefectura de Fukushima en la difusión de información.

Muchas voces y un único mensaje

Una vez ganada, la credibilidad debe conservarse. Tras el accidente de Fukushima Daiichi los comunicadores aprendieron que, para mantener la confianza del público, las voces acreditadas en una emergencia deben transmitir al unísono el mismo mensaje. “Si una organización dice una cosa y un experto dice otra, ya hemos perdido fiabilidad. Y eso es algo que, en una emergencia, no podemos permitirnoslo”, asegura la Sra. Wieder.

Cuando varias fuentes fidedignas difunden los mismos datos y los mismos mensajes al público, funciona. “Tener a alguien externo que se haga eco de tu mensaje otorga a la información difundida un nivel adicional de fiabilidad que, de otra manera, no podríamos alcanzar por nosotros mismos”, indica María Laura Duarte, Jefa de Comunicación en la Autoridad Regulatoria Nuclear de la Argentina. “Es fundamental coordinar esto con antelación”.

En la Argentina, como en muchos otros países, los representantes del Gobierno, los primeros actuantes y los expertos del mundo académico han aunado esfuerzos para

trabajar en la comunicación de emergencias, creando redes para que se sepa exactamente a quién llamar en caso de emergencia. La Sra. Duarte señala que también es útil integrar e informar de antemano a los medios de comunicación de cara a la preparación para posibles incidentes, e incluirlos en los ejercicios de respuesta.

Una mentira puede haber recorrido ya medio mundo mientras la verdad todavía está calzándose

Mandar mensajes coherentes y hacerlo de manera coordinada no solo infunde confianza, sino que también ayuda a luchar contra la desinformación. Tras el accidente de Fukushima Daiichi, la información que compartían los ciudadanos a veces era incorrecta. “El riesgo percibido de radiación es muy alto”, dice la Sra. Wieder. “Y eso lleva a la desinformación”.

Aunque es casi imposible acallar cada rumor, los comunicadores coinciden en que lo más importante es concentrarse en aquellos que están más extendidos y coordinarse con varias organizaciones asociadas distintas para acabar con las inexactitudes.

“Si tienes que lidiar con la desinformación, intenta encontrar un asociado que inspire confianza, por ejemplo un médico de un hospital, y deja que sea él quien aclare la situación para así apoyar tu mensaje”, indica Cora Blankendaal, Asesora Principal de Comunicación del Grupo de Investigación Nuclear y Consultoría (NRG), una empresa que explota un reactor de investigación nuclear en los Países Bajos.

Generar confianza día a día

Sin embargo, generar confianza no es lo único importante durante una emergencia.

“La comunicación tiene que ser constante, ya sea para dar buenas o malas noticias”, indica la Sra. Duarte. Instruir a la población y comunicarse con ella a diario de manera abierta y transparente hará que esta sea más propensa a confiar en los mensajes de las autoridades, en caso de que se produzca una emergencia. La Sra. Duarte señala que los medios sociales se han convertido en un canal eficaz para llevar esto a cabo, puesto que permiten a los comunicadores y a la audiencia interactuar de forma recíproca y crear un diálogo público.

Ganarse la confianza del público significa “hacer participar a los representantes de la comunidad en las mediciones de la radiación y mantener una comunicación continua y transparente con el público”, asegura el Sr. Gaspar.