

La información durante las emergencias

Alicia Galfaso

Fuente: revista *Ahora*, de la Cámara Argentina de Seguridad

Las intervenciones en crisis y la gestión de crisis hoy nos enfrentan a un gran desafío: comprender la importancia de la comunicación durante la emergencia. Muchas veces, el tema de la comunicación es algo que se naturaliza o simplemente se confunde con la información que se da y se recibe antes, durante y después de una emergencia o desastre. Sin embargo, la comunicación atraviesa todas las instancias de la gestión de crisis y quizás, hasta define el resultado de la gestión misma.

Desde distintas corrientes y teorías sobre comunicación, hay algo en lo que se coincide siempre: no existe no comunicarse. Esto define, ya de entrada, un modelo, porque si no existe no comunicarse, resulta que nos estamos comunicando siempre, hagamos lo que hagamos, estemos o no estemos.

Aquí cabe diferenciar comunicación de información, términos que muchas veces se confunden y que significan dos cosas muy diferentes. Es imposible evitar comunicarse, en cambio, informar puede o no suceder.

Partiendo de la premisa que se maneja en cuidado emocional PAE (primeros auxilios emocionales), según la cual lo único que calma a las víctimas es la información, este artículo tratará de pensar sobre cómo se informa y cómo se comunica durante una emergencia.

Para que la información pueda ser comprendida y asertiva durante la emergencia, debe ser clara y empática, o sea que el lenguaje debe ser cognitivo (fácilmente identificar qué, quién, cuándo, cómo, dónde) y tener en cuenta a quién va destinada (niveles de víctimas, pares, público en general, etcétera).

El lenguaje cognitivo, con sus cinco preguntas básicas, permite asegurar que la información será

clara, fácil de comprender y abarcará los datos que se quieren informar. Por otra parte, evita un lenguaje emocional, aquel en el cual abundan las metáforas o las palabras ambiguas que generan confusión en quien las escucha potenciando emociones que pueden entorpecer el objetivo de un comunicado.

Sumado a esto, muchas veces se produce otro mecanismo en la manera de informar que también altera y condiciona el envío y recepción del mensaje pretendido: los calificativos. Cuando se utilizan calificativos para referirse a personas o situaciones, se condiciona el accionar de los involucrados. No es lo mismo decir "¿Podés llamar a X y pedirle que se acerque?" que "¿Podés llamar al *insoportable* de X y pedirle que se acerque?" o "Esto es *tremendo*", "Esto es una *tontería*". Claramente, no se atenderá igual a X si se lo considera *insoportable* o si se cree que algo es *tremendo* o una *tontería*. Además, quien recibe el comentario se ve obligado a revisarlo y muchas veces no se animará a manifestar su desacuerdo.

A lo anterior, se suma que en situación de emergencias las personas están dissociadas. Los profesionales que asisten están (o deberían estar) dissociados técnicamente, son capaces de intervenir con sus emociones dormidas y manejar un lenguaje cognitivo con claridad. Las víctimas o afectados están dissociados emocionalmente y no pueden apelar a su parte cognitiva, con la razón adormecida y con todas las emociones a flor de piel. En estos estados de disociación emocional, la información es necesaria y la forma en que se comunica es fundamental.

Otros aspectos de la comunicación son el lenguaje verbal y no verbal. Las personas se comunican no solo con palabras, de hecho, las palabras

escritas y orales son solo una parte de la comunicación, y la más pequeña. La mayor parte de la comunicación es no verbal. Los gestos, el tono de voz, la postura física, el modo de vestir, los accesorios, los tatuajes, las miradas, y tanto más, definen el sentido de las palabras y silencios.

La comunicación atraviesa todas las instancias de la gestión de crisis y quizás, hasta define el resultado de la gestión misma.

El lenguaje no verbal no da tiempo a la interpretación ni a la lectura anterior, simplemente condiciona la comunicación. La misma palabra dicha con un gesto u otro, con un tono de voz diferente o con determinada postura física, significará una cosa u otra para quien la escuche. Una persona en silencio, con sus gestos, apoyará, refutará o demostrará desinterés en lo que otro dice.

Este es el terreno de la comunicación, que no se detiene nunca, y que en emergencias tiene el plus de la disociación casi permanente. Es un terreno que hay que analizar y considerar a la hora de diseñar protocolos de comunicación en emergencias.

Un error muy común es "No digamos nada, esperamos a tener más información". ¿Qué sucederá? Si lo

único que calma a las personas afectadas es la información, su ausencia provocará caos, desborde emocional y automáticamente surgirán rumores que cubrirán esa falta de información y que seguramente serán erróneos y aumentarán el desborde emocional.

Decir que aún no hay información, aclarar que se está haciendo para obtenerla, quiénes, cuándo se supone que se la tendrá, dónde se dará, es informar. Qué, cómo, quién, cuándo, dónde. La ausencia, la no información, una puerta cerrada, una ventana cerrada, comunican pero no dan información, producen desborde emocional, impotencia, agresividad, enojo, y tanto más.

Los canales de comunicación

Cuando se produce una situación crítica, se deben activar inmediatamente canales de comunicación internos y externos, diferenciar públicos y prioridades. Estos canales son virtuales y no virtuales y deben ser de muy fácil y rápido acceso.

De esta forma, comienza rápidamente a fluir la información entre los profesionales que actúan en la situación, los que se irán sumando, los que participen de la gestión a la distancia y las víctimas, sus familias, compañeros y demás niveles involucrados.

Es aconsejable que el primer contacto de información durante la emergencia sea muy claro y fácil de comprender, ya que estará destinado a pares disociados técnicamente y a víctimas disociadas emocionalmente.

Si el incidente se da en un espacio abierto, accidente en la vía pública, en espacios públicos o desastres que abarcan zonas extensas, la prioridad será determinar cuál es la zona segura y hacérselo saber a los involucrados.

Si se trata de un accidente, lo más recomendable es el uso de biombos ultralivianos que permiten perimetrar la zona crítica, asegurarla impidiendo que la gente que se acerca se exponga, vea, opine o ingrese al espacio crítico. Si no se dispone de biombos, se solicita a las mismas personas que se acercan a ver y ofrecer ayuda que realicen un biombo humano. De esta forma se asegura la intervención



de profesionales y se protege a las víctimas involucradas. Muchas personas, por no poder participar activamente del episodio, se retirarán. En caso de desastre, una vez controlado el peligro y asegurada la zona, es aconsejable delimitar áreas de prohibición de acceso a través de biombos y distintos tipos de vallado. Es habitual que esto se realice después de un tiempo, cuando la zona ya está invadida, lo cual lo hace mucho más complejo.

Las personas se comunican no solo con palabras, de hecho, las palabras escritas y orales son solo una parte de la comunicación, y la más pequeña. La mayor parte de la comunicación es no verbal.

Hay un factor que debe ser tenido en cuenta cuando se comunica en emergencias y es la comunicación rápida, con códigos y no verbal. Esta comunicación será de muy fácil comprensión y accesible a todos. Por ejemplo, dentro de una empresa, dentro de un predio cerrado donde trabajan y acuden las mismas personas cada día, es aconsejable generar un código interno para comunicar la gravedad o estado de la situación crítica. Por ejemplo, el uso de banderas, habiendo ubicado previamente mástiles visibles para todos.

Muchas veces sucede, dentro de las empresas, que hay accidentes localizados en algún sector, pero dado que la que suena es una alarma general, se activa todo el personal. En estos casos es importante avisar que se requiere del personal para que no complique la escena. Por ejemplo, un accidente en un sector con un trabajador atrapado requiere intervención de la brigada y activación de servicio médico, pero no la presencia de todos los trabajadores ni su desplazamiento hasta el lugar para saber qué pasó, ya que eso complicará mucho el escenario. Si se usan banderas y se entrena su uso (simulacros), esto es fácilmente manejable. Bandera verde, no dejen sus puestos de trabajo. Bandera amarilla, atención sin

movilización. Bandera roja, movilización y evacuación. Más las combinaciones posibles.

Los lugares en donde se harán evacuaciones deben estar claramente marcados, ser reconocidos por entrenamiento previo por todos, y ser más de uno, ya que deben contemplar las variables básicas: si es de día o de noche, si llueve o hace calor, si la zona de evacuación forma parte de la zona de emergencia, si se evacúa dentro de la planta o se evacúa hacia afuera según el hecho (no es lo mismo evacuar por incendio que por inundación, derrame tóxico, nube tóxica, etc.).

Estas variables básicas muchas veces no son tenidas en cuenta al momento de diseñar un protocolo o de hacer una práctica de evacuación. Las personas no reaccionan de la misma forma de día que de noche, se debe prever esto en los simulacros. Si las personas corren asustadas es altamente probable que se multipliquen las víctimas, entrenarse en cómo salir, qué llevar (y cómo dejar), cómo animar y hacia dónde ir requiere de mucha seriedad y constancia.

En zonas de desastre, especialmente si se trata de desastres naturales, la población suele quedar muy alterada mientras dura la intervención y el tiempo inmediatamente posterior, con miedo a que se repita (aludes, tormentas, terremotos, etcétera). En esos casos es importante hacerles saber que accederán a la información de manera simple, generar códigos auditivos simples y de fácil escucha e interpretación.

Estos temas y tantos más abren un campo imprescindible hoy a considerar en el área del cuidado emocional, ya que la comunicación calma o enoja, la información alivia o asusta, y todo dependerá de cómo y quién lo maneje y, en definitiva, si hay una crisis, es necesario gestionarla y, si hay personas involucradas, hay emociones. Hablar hoy de gestión de crisis implica hablar de comunicación y de cuidado emocional como áreas imprescindibles para obtener el mejor resultado posible. Los desafíos se renuevan y se deben renovar las miradas para poder dar las respuestas necesarias. ■