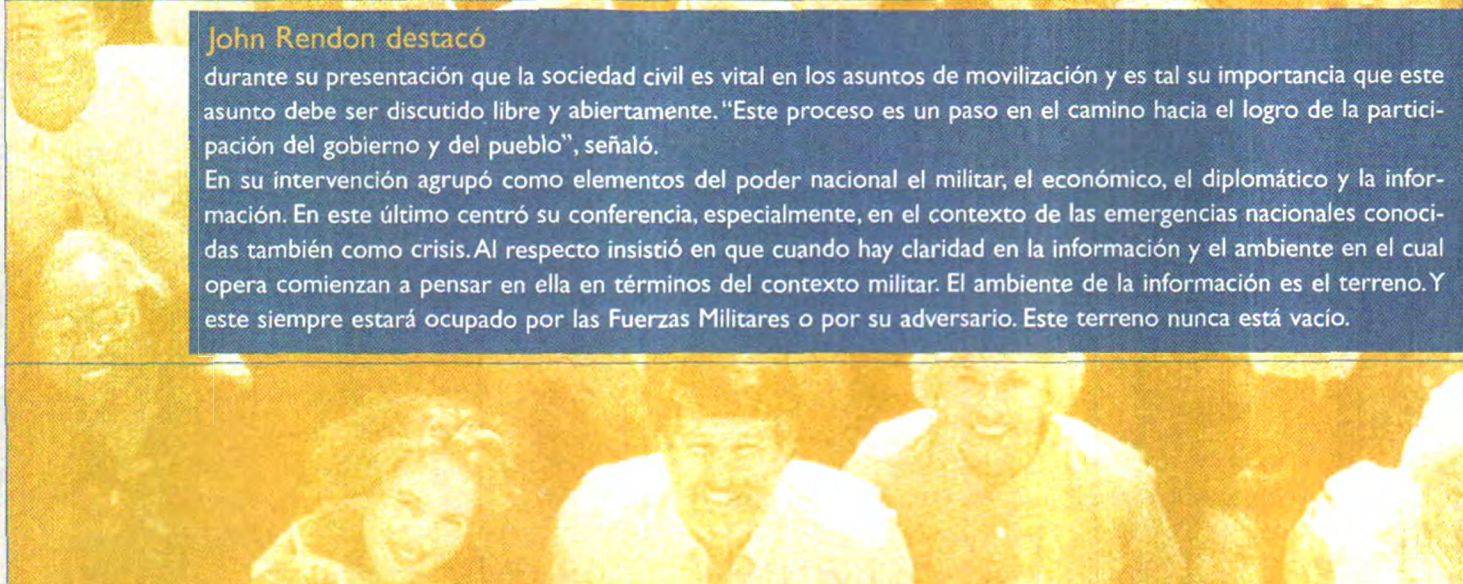




John Rendon destacó

durante su presentación que la sociedad civil es vital en los asuntos de movilización y es tal su importancia que este asunto debe ser discutido libre y abiertamente. "Este proceso es un paso en el camino hacia el logro de la participación del gobierno y del pueblo", señaló.

En su intervención agrupó como elementos del poder nacional el militar, el económico, el diplomático y la información. En este último centró su conferencia, especialmente, en el contexto de las emergencias nacionales conocidas también como crisis. Al respecto insistió en que cuando hay claridad en la información y el ambiente en el cual opera comienzan a pensar en ella en términos del contexto militar. El ambiente de la información es el terreno. Y este siempre estará ocupado por las Fuerzas Militares o por su adversario. Este terreno nunca está vacío.



Si el terreno está ocupado por sus adversarios, seguramente ellos manejarán sus intereses de manera que salgan beneficiados y el resto con una imagen negativa. "Yo argumentaría que el ambiente de la información es el lugar en el cual se luchan muchas batallas asimétricas, incluso mientras pasamos nuestro tiempo en este seminario vital", dijo Rendon.

Para el experto, el Gobierno colombiano, por ejemplo, tuvo mucho éxito al obtener el respaldo de la Comunidad Europea, mucho más de lo que cualquiera juzgó posible o de lo que informó la prensa internacional. "Pero, qué tal si los europeos hubiesen estado dispuestos

Humanitario todos los días. En eso el Gobierno de Colombia tiene una responsabilidad moral, legal y ética de proteger los derechos humanos de cada uno de los ciudadanos, ricos o pobres, viejos o jóvenes incluyendo a los padres de los niños que son secuestrados cada semana por los grupos que creen en la violencia.

Igualmente, Colombia tiene un problema de medio ambiente muy serio por los cultivos ilícitos, lo que le ha generado una degradación de su ecosistema y un desastre ambiental. El cultivo y procesamiento de coca ha contaminado los ríos a lo largo y ancho del país por el derramamiento de químicos peligrosos y tóxicos que generan defores-

LA COMUNICACIÓN DE

MASAS

EN SITUACIONES DE EMERGENCIA

Artículo basado en la conferencia de John Rendon

Presidente del Rendon Group de Washington, Estados Unidos

a dar más, pero no lo hicieron debido a cuentos sobre los Derechos Humanos, o por cuentos sobre la erradicación, o porque el dinero estuviese destinado a los militares. ¿No podríamos, no deberíamos considerar ésta una batalla ganada por el adversario?", se preguntó.

UN VISTAZO A LA REALIDAD

En lo relacionado con el tema de los Derechos Humanos, las Farc y otros grupos violentos emplean soldados niños, utilizan minas y violan el Derecho Internacional

tación en la selva y que son utilizados en los laboratorios de drogas. "Esto es terrorismo ambiental simple y llanamente", advierte Rendon.

Reiteró que "la única manera en que estos argumentos, se conviertan en hechos de información y ocupan el ambiente de la información es que ésta tenga unos responsables: Permanecer silencioso y quejarse no posibilita ganar ninguna guerra, ya sea que se libere en tierra, en el mar, en el aire o en el ambiente de la información".

En tal sentido, si la información es un elemento del poder nacional, entonces debe ser empleada de manera eficiente y no permitir que alguien trate de aprovechar el espacio o el argumento para su propio bien. Una muestra de este manejo fue la experiencia de trabajo integrado entre el Ejército Nacional y la Infantería de Marina en la que se logró la victoria en El Naya, sin duda los resultados mostraron una imagen positiva para la opinión nacional e internacional.

Por otra parte, la Policía Nacional lleva a cabo misiones todos los días y recibe el fuego enemigo mientras lo hace. La Fuerza Aérea obtuvo el reconocimiento de otros compañeros pilotos en Norte América por sus actos de bravura en el combate. La Armada acaba de terminar un ejercicio anual combinado: UNITAS y Colombia es el único país que ha participado ininterrumpidamente en este ejercicio combinado durante los últimos 42 años.

Lo importante es que imaginen lo que podrían lograr si enfocaran el ambiente de la información con el mismo entusiasmo de sus operaciones diarias, tomando esta área como fundamental en el conflicto, en la crisis y en las emergencias nacionales.

"Quiero compartir el proceso del Y2K, hace dos años, la mayor preocupación que tuvimos fue la acción del público. La mayoría de los expertos en tecnología dijeron que podríamos resolver cualquier problema que surgiera, desde crear una solución o arreglo casi inmediato o con la más compleja táctica de aislar el problema, es decir;

vidas, dar a cada quien algo que hacer; para ellos mismos. En esencia, esta fue una campaña de preparación para una emergencia nacional. Todo el mundo tenía un contexto en el cual podían asignar una fecha para ciertas crisis. Si vivía en la costa oriental el contexto era un huracán, el medio oeste y el noreste una tormenta de nieve, el lejano oeste un terremoto y también tormentas invernales. Proporcionar al público la información precisa, oportuna y verdadera era la pieza central de esta versión reciente de movilización.

Lo mismo pasa con la comunicación actualmente. Ya no es suficiente sacar un boletín, producir un programa de radio o televisión, es importante enfocar las audiencias y conocer quiénes son, dónde viven, qué les interesa, desarrollar y probar un mensaje y luego comunicarlo a las audiencias apropiadas utilizando todos los canales que le sean disponibles.

MANEJO DE CRISIS

Una crisis es realmente una acción o conjunto de acciones que causan un cambio en los planes o comportamientos aceptados normalmente. Es un cambio en la normalidad. En realidad, en el mundo actual vivimos tiempos en los que el cambio es la única constante. Y si el cambio es una constante entonces la flexibilidad debe ser una estrategia.

Ante estos postulados el expositor se pregunta: "¿Si la crisis es acerca del cambio, radical e inesperado, entonces



Lo importante es que imaginen lo que podrían lograr si enfocaran el ambiente de la información con el mismo entusiasmo de sus operaciones diarias, tomando esta área como fundamental en el conflicto, en la crisis y en las emergencias nacionales.

John Rendon

quitándole la conectividad al mismo, de manera que pudiese ser trabajado sin afectar cualquier otro sistema. La mayor preocupación era qué haría la gente si llegará a pensar que existía un problema. Cuáles serían las consecuencias psicológicas", expresó el señor Rendon.

Se estableció una campaña nacional de comunicaciones diseñada para el papel que ellas desempeñan en nuestras

cómo debería uno manejarlo, prepararse para él, prevenirlo". Él mismo se responde: "Hay que admitir que no todas las crisis pueden preverse. Piensen acerca de los desastres naturales. Sin embargo, hace apenas dos semanas los científicos estaban experimentando con reducir la humedad de los huracanes para mermar de esta manera la intensidad de las tormentas ¿Va a funcionar? Quién sabe".



ambiente de la información

SIETE PASOS BÁSICOS

1. Identifique los tipos de crisis que deba confrontar.
¿Cómo hacerlo?

Pregúntese usted mismo: ¿Cuáles son las tres peores cosas que pueden ocurrirle a mi organización?

Una vez responda a esa pregunta, hágase ésta: ¿Qué señales, qué indicaciones o alarmas tengo de que eso pueda estar ocurriendo?

A mediados de los 70, en Pennsylvania ocurrió el accidente nuclear más serio de la historia de los Estados Unidos, conocido como la isla de tres millas. Este accidente fue de hecho causado por error humano.

2. ¿Qué tipo de alarmas estuvieron presentes?

Cuando se revisaron los registros de entrenamiento y ejercicios se evidenció que la gente no estaba respondiendo

lo suficientemente rápido ni en la forma correcta. Así que si la gente hubiese leído estas fichas de entrenamiento correctamente quizás el entrenamiento hubiese sido más riguroso y posiblemente se hubiera evitado el accidente.

Conozca sus indicadores:

Aquí tenemos su siguiente pregunta: Si conozco los indicadores y los observo detenidamente ¿Cuáles pasos debo tomar para limitar, reducir o eliminar la ocurrencia de dicha acción?

Felicitaciones, acaba usted de entrar a la parte básica de la prevención de crisis.

Pero asumamos que la crisis se avecina.

¿Cuáles son mis pasos básicos desde una perspectiva de comunicaciones y de información?

fijos, de la oficina y de la casa)? ¿Tienen correo electrónico? ¿Dónde y cómo los consigo?

5. Conozca su mensaje. Al igual que en la guerra, y a menudo, los primeros reportes son errados. Toda la información, buena y mala, larga o corta, debe ser registrada y validada antes de ser empleada en un mensaje y antes de ser diseminada.

La vulnerabilidad más grande de cualquier organización, particularmente del Gobierno, es la credibilidad. No debe sacrificar la credibilidad por ganar en velocidad, ya suficientes organizaciones hacen eso. Como puede esperarse, este es uno de los mayores problemas que las organizaciones enfrentan en el ambiente de información global de hoy en día.

EN SITUACIONES DE EMERGENCIA



3. Piense en la logística. Si hay una crisis, ¿Desde dónde trabajo? ¿Qué infraestructura necesito? ¿Tengo medios alternos de comunicación, Internet, radios, celulares? ¿Cuál es el personal que debo llamar?

Una nota de advertencia: para cualquier organización militar o civil: debe haber un equipo dedicado a las comunicaciones en crisis y un equipo dedicado al manejo de crisis. El error más grande que una organización puede cometer es dejar que todo el mundo trabaje la crisis. Si eso ocurre nadie hace su trabajo y la crisis dura más tiempo y se hace más seria.

4. Conozca su audiencia ¿Con quién tiene que comunicarse? Piense en las audiencias dentro y fuera de su organización. ¿Tengo toda la información de contactos necesaria? ¿Cuáles son sus direcciones, teléfonos (celulares y

Para muchas organizaciones, es más importante ser el primero que estar en lo correcto. En una crisis, en una emergencia nacional y ciertamente en un conflicto, este tipo de acción puede costar vidas.

6. Ahora miremos a la diseminación de información desde la perspectiva de los actores. Hay tres actores o participantes en la información durante el conflicto.

- Las organizaciones de noticias. Esas realmente tienen personalidad doble. Tienen una obligación de decir la verdad a sus lectores, oyentes o televidentes. Y por ello se les debe felicitar. Esta búsqueda de la verdad es saludable en una democracia. Donde comienza a estrellarse con el conflicto es que la mayoría de las organizaciones de noticias son ahora parte de empresas comerciales y de ganancias en lugar de cubrimiento preciso.

- Los adversarios. Ellos emplean los medios de comunicación como un arma asimétrica contra el gobierno. El único compromiso de los adversarios es con ellos mismos. No tienen obligación alguna de ser fieles a la verdad, de ser precisos y únicamente les importa promocionarse ellos mismos.

- El Gobierno, como es de esperarse, tiene una obligación moral y ética de decirle la verdad a la gente, aunque sean malas noticias. Pero para determinar la validez y precisión de los reportes por confirmar necesita tiempo para validar y para informar al país. Este deseo y responsabilidad lo coloca en desventaja.

¿Qué puede hacer el Gobierno dado este tipo de situación?

Los gobiernos deben tomar la ofensiva en los temas. Responsabilizar a un comunicador; para que los medios de comunicación puedan recurrir y establecer conferencias de información programadas regularmente en las cuales los medios puedan recibir información y hacer preguntas.

La unidad de Generación de Contenido desarrolla el contenido basada en las políticas y requerimientos. Coloca el material en un contexto de mensaje con funcionalidad para cada tipo de diseminación.

La unidad de Diseminación de Contenido toma el material desarrollado por la unidad de Generación y lo empaqueta y disemina por medio de una variedad de canales de comunicaciones.

La unidad de Respuesta Rápida monitorea los medios de comunicación 24 horas al día los siete días de la semana y recomienda opciones de enfrentamiento y mensajes consistentes con las guías de políticas generales. Esta es la gente que debe enfrentar y debe hacerlo de forma inmediata.

La unidad de Educación y Entrenamiento tiene la responsabilidad de asegurarse de que todos los miembros del equipo tienen acceso a oportunidades de educación avanzadas que mejoren sus aptitudes y que todas las unidades entrenen de manera regular.

Finalmente, tenemos la unidad de Coordinación que se asegura de que todos los elementos de cualquier estruc-

El Trabajo en Equipo es la actividad más importante en la información, en las comunicaciones y en la administración, preparación y prevención de las crisis. La única forma en que la gente siempre pierde en el Ambiente de Información de hoy es al renunciar o al no intentarlo.

comunicaciones

7. Construya una estructura de información. La mejor forma de asistir con la diseminación de información empleando estructuras de crisis es establecer un grupo de seis unidades de información: planeamiento del escenario; generación de contenido; diseminación de contenido; respuesta rápida, educación y entrenamiento y coordinación.

En la unidad de Planeamiento del Escenario solamente se enfocan en cosas que puedan ocurrir. Recuerdan la lista de las tres peores cosas que pueden suceder; trabajan esas listas y desarrollan una lista de la información requerida para cada crisis, la información de contactos para puntos de validación y hacen el primer borrador del informe de prensa sobre el asunto basados en su escenario. Este grupo es una célula de planeamiento. No es operativo.

tura organizacional estén informados de las acciones. Esta unidad también le resta el conflicto a la información y a los egos. Lo que importa aquí es que esta unidad se asegure de que todos sean parte del mismo equipo.

El Trabajo en Equipo es la actividad más importante en la información, en las comunicaciones y en la administración, preparación y prevención de las crisis. La única forma en que la gente siempre pierde en el Ambiente de Información de hoy es al renunciar o al no intentarlo. Nada será fácil nunca.

En la Casa Blanca acostumbrábamos a decir que si algo fuera fácil seguramente alguien más ya lo habría hecho. Pero si uno no trabaja en equipo y no lo intenta, no será capaz de obtener el apoyo que debe disfrutar para ayudar con la movilización.