

## Comunicación de riesgo y emergencias: análisis de estrategias y discursos en la era digital

M<sup>a</sup> Luisa Sánchez Calero<sup>1</sup> y Gisela Gonçalves<sup>2</sup>

Recibido: 29 de mayo de 2023 / Aceptado: 30 de mayo de 2023

**Cómo citar:** Sánchez-Calero, M.L., & Gonçalves, G. (2023). Comunicación de riesgo y emergencias: análisis de estrategias y discursos en la era digital. *Estudios sobre el Mensaje Periodístico* 29 (2), 253-257. <https://dx.doi.org/10.5209/esmp.84505>

En los últimos años hemos vivido un enorme impacto en la sociedad a nivel internacional, provocadas por pandemias, guerras, cambios tecnológicos y de digitalización, de transición ecológica, crisis económicas, etc. Todas han cambiado nuestras perspectivas, y buena parte de nuestra vida profesional y personal.

Cada uno de estos impactos ha provocado que se generen situaciones de riesgo y emergencias diferentes, que sigan en creciente desarrollo y, que nos revelen una nueva era de incertidumbre y de cambio. Según el emblemático Informe de Evaluación Global de la ONU (GAR2022), el mundo podría revertir los avances sociales y económicos, y enfrentarse a 1,5 desastres diarios hasta el año 2030. Se trata de incertezas que afecta tanto a los grandes datos macroeconómicos como a la política nacional e internacional, pero también de cuestiones concretas y cotidianas: a la salud, al trabajo, a la relación de la ciudadanía, al uso de la tecnología, a las nuevas formas de consumo, al nuevo acceso a la información, o a las nociones clásicas de reputación y responsabilidad social, entre muchos otros aspectos de la vida.

Sin embargo, no podemos adoptar una actitud de pasividad ante estos cambios, riesgo y emergencias. La responsabilidad es de todos, y de forma especial de los gestores de las diferentes instituciones que cada vez deben enfrentarse a administrar, y descubrir nuevas oportunidades que permitan volvernos más eficaces, resilientes, así como crear protocolos que ofrezcan la oportunidad de mejorar. También nuestros *stakeholders* esperan respuestas y, para ello, tras evaluar los resultados, debemos comunicar y formar parte de la solución, adaptándonos una vez más a la nueva realidad.

Este nuevo monográfico de Estudios sobre el Mensaje Periodístico pretende dar algunos detalles de la gestión derivada ante ciertas situaciones de riesgo y emergencias en redes sociales. Conocer los retos

y los peligros a los que nos enfrentamos es tener la mitad del camino ganado. Y, por ello, en esta nueva era es necesario entender los rápidos cambios que experimentan las instituciones públicas y privadas, sus transformaciones y cómo cambian, al compás de todos estos procesos paralelos. Por la propia naturaleza, esos cambios generarán nuevas emergencias –que debemos aprender a comunicar y a convertir en oportunidades– y, por ello este número es un tanto especial. Normalmente, cada entrega de la revista es concebida gracias a las aportaciones de los conocimientos de investigadores, docentes o profesionales, que tras sus análisis, estudios y experiencia recogen el conocimiento de diferentes situaciones investigadas o vividas.

Y ese ha sido también nuestro propósito, “proporcionar un enfoque multidisciplinar, que dieran una mirada a casos internacionales, y que hablen de sus experiencias en la gestión comunicativa del riesgo”. Esta mirada se refleja en cada una de estas aportaciones y, son muchas las lecciones que podemos aprender de cada una de ellas. Se trata, en definitiva, de entender a comunicar el riesgo como un signo de los nuevos tiempos. Como concluyen muchos de los autores de este número, “las situaciones de riesgo generadas ante las emergencias nos obligan a estar atentos, a ser proactivos, a imaginar y repensar los diferentes escenarios, y a no dejarnos llevar”.

Este es precisamente el espíritu del monográfico: localizar trabajos que proporcionen investigaciones variadas en relación a la interacción entre diferentes esferas sociales, privadas, públicas y mediáticas, en el contexto del riesgo y de emergencia, desde la perspectiva de los diferentes actores implicados –esto es, entidades gubernamentales, corporaciones, periodistas, grupos de presión, comunidades –, los discursos y estrategias producidas y mediadas, principalmente a través de los medios informativos, y

<sup>1</sup> Universidad Complutense de Madrid (España)  
E-mail: [mlusaca@ucm.es](mailto:mlusaca@ucm.es)

<sup>2</sup> Universidade da Beira Interior (Portugal)  
E-mail: [gisela.goncalves@labcom.ubi.pt](mailto:gisela.goncalves@labcom.ubi.pt)

también, la interacción e implicación con los ciudadanos, que es inmensamente potenciada por las redes sociales digitales.

Dada su actualidad y su gran dimensión internacional, la crisis pandémica ocupa inevitablemente un lugar destacado en esta monografía. Los primeros años de la década de 2020 serán recordados en todo el mundo como un periodo de turbulencias sociales, políticas y económicas de grandes proporciones. Al fin y al cabo, la enfermedad por coronavirus (COVID-19) supuso una amenaza sin precedentes para el equilibrio de la existencia humana, con trastornos imprevistos para la vida y los medios de subsistencia en todo el planeta. En un escenario en el que la supervivencia de todos y cada uno dependía de una comunicación eficaz por parte de las autoridades gubernamentales y sanitarias, para reducir comportamiento de riesgo de los ciudadanos, el periodismo también ganó centralidad. Sin embargo, la función de la comunicación pública de los medios informativos se vio dificultada no solo por la situación política, social y económica, también por el contexto “infodémico”, en palabras de la Organización Mundial de la Salud. Esto es, vivimos con una sobreabundancia de información - algunas ciertas y otras no - que dificultaba la búsqueda de fuentes de información fiables.

El artículo que abre este monográfico se centra precisamente en la gestión y el control de la información por parte de las instituciones gubernamentales en el contexto de emergencia sanitaria. De todas las posibles soluciones que se han aplicado para contener la desinformación, la vía prohibicionista o de censura es sin duda la más controvertida. En el contexto español, David García-Marín, de la Universidad Rey Juan Carlos, presenta un estudio sobre la percepción de la ciudadanía ante las medidas para restringir la información falsa. A partir del análisis de datos obtenidos de una encuesta realizada en 2021, constata que aunque los sesgos ideológicos son un fuerte predictor de la opinión sobre el control informativo, la afiliación partidista y ciertos factores sociodemográficos como el nivel de estudios y la edad tienen mayor influencia en el posicionamiento de medidas prohibicionistas entre los ciudadanos españoles. Además, concluye que votar por los partidos que forman el Gobierno aumenta un 40% la probabilidad de apoyar la restricción. Y que tener estudios superiores prácticamente duplica la probabilidad de manifestar una actitud contraria a la eliminación de las noticias falsas.

Gestionar y controlar la información sobre la pandemia en el contexto de noticias falsas y teorías conspirativas, también dificultó enormemente la praxis periodística. Por eso, es comprensible la importancia de la comprobación de los hechos - el *fact-check* - en la práctica y las rutinas periodísticas. El *fact-checking* puede incluso percibirse como un nuevo género periodístico, según la propuesta presentada por las investigadoras portuguesas Clara Almeida Santos, Ana Teresa Peixinho y Felisbela Lopes. Con el análisis de

205 *fact-checkes* sobre vacunas defienden estar frente a un nuevo género periodístico, recurrente en el contexto de comunicación de riesgo. Este nuevo género tiene una organización interna constante: la estructura circular, pues el resultado de la verificación de la información es reiterativo; la redundancia como un principio discursivo, visible en la repetición de la información del título en el texto destacado y en el cuerpo del texto, y al reiterar el veredicto y también, la diversidad de enlaces a una amplia gama de fuentes de verificación.

El papel del periodismo en la cobertura de la crisis pandémica también se encuentra en el trabajo realizado por Paula Melani Rocha, Rafael Kondratsch y Antonio Castillo, en el marco del proyecto de colaboración internacional “The Global Risk Journalism Hub (GRJH). En su artículo, presentan conclusiones sobre el caso de Brasil y la pandemia de COVID 19, en relación a las condiciones y garantías necesarias para desarrollar un buen trabajo periodístico, la influencia de la desinformación en las rutinas de trabajo y los desafíos enfrentados, tanto a nivel personal como profesional. Entre sus conclusiones se encuentra, por un lado, la evidencia de que los principales ataques a periodistas en Brasil fueron producidos por el propio Presidente de la República, Jair Bolsonaro y sus seguidores; y por otro, que el contexto financiero llevó a despidos y reducciones salariales, teniendo mayor protección laboral aquellos periodistas integrados en empresas periodísticas de mayor tamaño y/o estatales.

Al igual que en Brasil, también en Chile el periodismo y las prácticas periodísticas han sufrido cambios provocados por el contexto pandémico, en un entorno digital. Un equipo de la Pontificia Universidad Católica de Chile presenta una investigación cualitativa, basada en 91 entrevistas a periodistas y editores de medios tradicionales, que les permite comprobar como la pandemia ha acelerado los procesos de modernización y adaptación a las nuevas tecnologías por parte de las salas de prensa chilenas y, al mismo tiempo, ha obligado a los profesionales a repensar y resignificar el alcance del periodismo como profesión.

En el caso de España, Christopher D. Tulloch, y Roger Cuartielles de la Universidad Pompeu Fabra junto a Fernanda Ramírez-Santos, de la Universidad de Guadalajara (México) concluyen que los periodistas encargados de cubrir y gestionar la información sobre emergencias públicas de gran repercusión muestran un consenso en el uso de los medios digitales. En el lado positivo destacan la interacción con el usuario y la disponibilidad de la fuente, y en el negativo, aspectos como la aceleración, intoxicación o proliferación de “noticias” sin filtrar y la existencia de ciertos límites en cuanto al acceso a la información entre periodistas y ciudadanos.

De hecho, no debemos olvidar que el nivel de confianza que la ciudadanía deposita en las instituciones gubernamentales e instituciones de emergencias estará condicionada por el acceso a diferentes

fuentes de información y medios de comunicación y puede variar en función del tipo de audiencia. Por ejemplo, basándose en una encuesta realizada a los ciudadanos en España durante el periodo pandémico, Paloma Piqueras, de la Universidad Complutense de Madrid, y Cristina Perales-García, de la Universidad Pompeu Fabra, han llegado a la conclusión de que, por una parte son las mujeres quienes menos confían en la información de las autoridades y por otro lado, también son ellas las que más redes sociales consumirán durante una crisis, a la par que consultarán mucho más los contenidos de las webs institucionales, a nivel estatal y autonómico.

Pero la importancia del periodismo en el contexto del riesgo y emergencia va mucho más allá del periodo pandémico, como demuestran otros interesantes trabajos presentados en esta monografía. Es el caso de la investigación de Clésio Teixeira y Sónia Sebastião, de la Universidad de Lisboa, que se centró en la gestión de la comunicación de las empresas mineras durante la crisis provocada por las catástrofes industriales de las presas de Mariana y Brumadinho, en Brasil, con un gran impacto ambiental y la pérdida de vidas humanas. Al escuchar la opinión de las comunidades locales que sufrieron más directamente los efectos de estas catástrofes, los investigadores comprobaron que los ciudadanos no confiaban en la información transmitida por las empresas mineras en sus propios medios y canales de comunicación, y preferían recurrir a los medios y al trabajo de los periodistas para conocer los hechos y las implicaciones de estos desastres medioambientales.

Efectivamente, el entorno mediático condiciona todas y cada una de las estrategias de gestión en un contexto de riesgo o emergencia, ya sea desde la perspectiva de los emisores, como es el caso de las empresas e instituciones públicas, o desde la perspectiva de los periodistas, que median los esfuerzos de comunicación de estas mismas entidades en favor de la protección de los ciudadanos. Ese parece ser el papel de las agencias meteorológicas nacionales como fuentes informativas de las olas de calor y el cambio climático. Samuel Martín-Sosa, de la Universidad De Salamanca e Isidro Jiménez-Gómez, de la Universidad Complutense de Madrid analizan la información publicada por la prensa digital europea y por las webs y cuentas de Twitter de cinco diferentes agencias nacionales de meteorología, lo que permite confirmar como la prensa europea se nutre del trabajo de estas agencias, citando en las noticias a los expertos en meteorología. Destacan así el importante papel de las agencias meteorológicas como comunicadores directos y como fuente informativa sobre el riesgo que suponen las olas de calor (incertidumbre climática inmediata) y el cambio climático (incertidumbre climática futura).

En la sociedad en red, la información circula a una velocidad vertiginosa, obligando a las organizaciones y a sus agendas a adaptarse constantemente. Por eso mismo, los procesos de comunicación son fenómenos cada vez más complejos y sensibles. En situacio-

nes de crisis o riesgo, se abre una “arena retórica” (Frandsen & Johanssen, 2018), donde puedan oírse múltiples voces. Algunas de estas voces son esperadas, como las del Gobierno, las instituciones públicas, las víctimas, los grupos de presión, los políticos o los periodistas. Otras pueden pertenecer a actores ilegítimos, como hackers, trolls y bots, que en un entorno digital pueden condicionar la percepción de los ciudadanos y obstaculizar los esfuerzos de prevención de riesgos. Así que nunca se puede saber exactamente cuáles y cuántas voces se harán oír y cómo interactuarán. Es en este contexto sensible, en el que ciudadanos, periodistas y autoridades públicas tienen que navegar, en un espacio donde múltiples voces se hacen oír, pero no siempre con la intención de dialogar o alcanzar algún consenso (Frandsen & Johanssen, 2018).

Varios artículos de este monográfico destacan el lugar ineludible de las redes sociales digitales en la gestión de la comunicación de riesgos por parte de las autoridades en situaciones de crisis sanitaria o medioambiental, pero también en cómo estas arenas retóricas digitales permiten la construcción de comunidades discursivas y participativas. La red social Twitter, en particular, se sitúa en el centro de diferentes investigaciones disponibles en este número temático. Es el caso del artículo dedicado al análisis de la conversación digital sobre los incendios forestales que afectaron a la Península Ibérica en 2022, el peor año en número de hectáreas quemadas en España. Ángela Alonso-Jurnet y Jordi Morales i Gras, de la Universidad del País Vasco abordan un análisis de Big Data que muestra cómo Twitter posibilita acciones #hashtivistas, visibles en los discursos de comunidades con influencia en el debate público digital y que centran su indignación en atribuir la responsabilidad de la catástrofe a instituciones públicas.

La red social Twitter vuelve a protagonizar la investigación sobre comunicación institucional de la línea Emergencias 112 Comunidad de Madrid. Esta cuenta oficial fue analizada durante cinco meses por Marcos Mayo-Cubero, de la Universidad Complutense de Madrid, y Javier Chivite, de la Universidad Nebrija. Verificarán como las publicaciones que tienen mayor impacto no son las de las emergencias locales, sino las noticias internacionales. También concluirán que las métricas de popularidad en Twitter no siempre se correlacionan con la efectividad de la comunicación de riesgos.

La erupción del volcán de La Palma, en 2011, también fue objeto de estudio desde la comunicación institucional, en el artículo presentado por un equipo de la Universidad de Málaga. En concreto, analizaron el uso de Twitter por parte del Cabildo de La Palma, el 112 de Canarias y el Ministerio del Interior a la luz de dos modelos teóricos relevantes en el ámbito de la comunicación de crisis: o *Situational crisis communication theory* - SCCT (Coombs, 2007) e o *Mediated Crisis Communication Model* - MCCM (Coombs, 2017; Cheng, Whang & Kong, 2022). Los autores confirman que estas tres instituciones han alineado

sus comunicaciones utilizando estrategias, enfoques y estilos de mensajes complementarios para gestionar la crisis de manera exitosa.

Además de la *Situational crisis communication theory* – SCCT, el modelo de Comunicación de Riesgos en Crisis y Emergencias - CERC - es probablemente uno de los modelos teórico-prácticos más conocidos y aplicados internacionalmente. Desarrollado por la CDC - Centers of Disease control and Prevention, una agencia federal estadounidense, la 1ª edición del manual (unas 460 páginas) se creó a raíz del atentado terrorista del 9/11 en Nueva York, en 2001. Desde entonces, se ha utilizado de forma recurrente como modelo y guía para la comunicación de riesgos en emergencias sanitarias (e.g., Jin & Spence, 2021). Así lo confirma la revisión bibliográfica sistemática desarrollada por Noelia Zurro-Antón y Ángeles Moreno de la Universidad Rey Juan Carlos, entre 2011 y 2021. Concluirán que la aplicación del CERC, la cuantificación y la sistematización se han multiplicado considerablemente desde el inicio del COVID-19, incidiendo en cuatro grupos temáticos emergentes: los intangibles, el estudio de casos, el análisis del contenido de los mensajes y el papel de las redes sociales.

Podemos así concluir, y para finalizar, que varios artículos de esta monografía muestran la aplicabilidad de modelos teóricos en el estudio de casos de riesgo y emergencias, otros destacan el recurso irreversible de los medios sociales en el desarrollo de

estrategias discursivas por parte de las autoridades gubernamentales, en sus esfuerzos por proteger a los ciudadanos ante emergencias sanitarias o medioambientales. La influencia de los medios digitales en la praxis periodística, en situaciones crisis también es destacada por estudios que sitúan al periodismo en el centro de los procesos discursivos de prevención del riesgo, como fuente fiable de información y también como “centinelas públicos” (Norris, 2010). Esto es, como actores que llaman la atención sobre las necesidades sociales en catástrofes naturales o provocadas por el hombre, crisis humanitarias o emergencias sanitarias, y también en situaciones de gobernanza menos transparente.

En conjunto, los 12 artículos que componen este volumen, firmados por investigadores, periodistas o gestores de los servicios de emergencias tanto españoles, portugueses, latinoamericanos, australianos, ingleses o franceses, demuestran la relevancia y actualidad del campo de la investigación en comunicación de riesgo y emergencias, además de abrir nuevas y necesarias vías de investigación en este mismo campo, tanto en el ámbito periodístico y mediático como en el de las instituciones públicas, y por supuesto, sin dejar de lado la perspectiva de las comunidades y de la ciudadanía.

Vivimos en un estado de alerta continua en una sociedad altamente mediatizada, e interconectada. La “sociedad del riesgo”, preconizada por Ulrich Beck hace más de 30 años, parece hoy más cierta que nunca.

## Referencias

- Cheng, Y., Wang, Y., & Kong, Y. (2022). The state of social-mediated crisis communication research through the lens of global scholars: An updated assessment. *Public Relations Review*, 48(2). <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2022.102172>
- Coombs, W. T. (2007). Protecting Organization Reputations During a Crisis: The Development and Application of Situational Crisis Communication Theory. *Corporate Reputation Review*, 10(3), 163–176. <https://doi.org/10.1057/palgrave.crr.1550049>
- Coombs, W. T. (2017). Revising situational crisis communication theory: The influences of social media on crisis communication theory and practice. In *Social Media and Crisis Communication*. <https://doi.org/10.4324/9781315749068>
- Frandsen, F., & Johansen, W. (2018). Voices in Conflict? The Crisis Communication of Meta-Organizations. *Management Communication Quarterly*, 32(1), 90-120. <https://doi.org/10.1177/0893318917705734>
- Jin, X., Spence, P. R. (2021). Understanding crisis communication on social media with CERC: topic model analysis of tweets about Hurricane Maria. *Journal of Risk Research*, 24 (10), 1266-1287. <https://doi.org/10.1080/13669877.2020.1848901>
- Norris, P (2010). *Public Sentinel: News Media and Governance Reform*. The World Bank.

M<sup>a</sup> Luisa Sánchez-Calero. Profesora Titular de Redacción Periodística en la Universidad Complutense de Madrid. Doctora en Ciencias de la Información por esta misma Universidad y licenciada en Periodismo. Autora de numerosas publicaciones sobre el discurso de Crisis, Desastres, o Catástrofes ha publicado sus resultados en artículos académicos de prestigiosas revistas científicas. Actualmente codirige el proyecto I+D+i: Comunicación de crisis y emergências en Social Media. Estudio de su uso en España y diseño de protocolos informativos para instituciones y medios de comunicación (COMCRISIS). ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7929-144X>

Gisela Gonçalves. Doctora en Ciencias de la Comunicación y profesora de la Universidad de Beira Interior (UBI), Covilhã, Portugal. Es directora del Máster en Comunicación Estratégica y investigadora del Lab-

Com, donde dirige la editorial LabCom Books. Desde 2015, es miembro de la Dirección de SOPCOM, la Asociación Portuguesa de Ciencias de la Comunicación. Es coeditora del Routledge Handbook of nonprofit communication (2022). Recientemente, ha publicado trabajos sobre la ética de las relaciones públicas y sobre la comunicación de crisis en el contexto de los incendios forestales de 2017 en Portugal y la pandemia de Covid-19. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7001-3622>