

Entre l'amor i l'odi. El difícil equilibri en la relació entre servidors de la seguretat pública i periodistes

SUSANNA QUINTANA I PUJOL

Cap de Premsa del Departament de Governació
de la Generalitat de Catalunya

103

1. INTRODUCCIÓ

La Constitució espanyola reconeix els drets a la llibertat d'expressió i a la informació, tot establint, en l'article 20.1, que es reconeixen i protegeixen els drets de:

- a) expressar i difondre lliurement els pensaments i les opinions mitjançant la paraula, l'escrit o qualsevol altre mitjà de reproducció (*llibertat d'expressió*);
- b) comunicar i rebre lliurement informació veraç per qualsevol mitjà de difusió... (*dret a la informació*).

L'exercici d'aquests drets gaudeix de dues garanties constitucionals bàsiques en un Estat democràtic:

- *la prohibició de qualsevol censura prèvia;*
- *la prohibició del segrest administratiu de publicacions, enregistraments i d'altres mitjans d'informació* (únicament mitjançant una resolució judicial raonada es pot acordar aquesta decisió limitadora del dret a la informació —art. 20.2 i 5—).

La jurisprudència del Tribunal Constitucional igualment ha configurat uns criteris bàsics i fonamentals sobre el significat general i específic d'aquests drets en un Estat democràtic. Així, des d'una perspectiva general, una de les primeres sentències¹ que tractà el tema establí el següent:

L'article 20 de la Constitució espanyola (...) garanteix el manteniment d'una comunicació lliure, sense la qual quedarien buits de contingut real altres drets que la

1. Fonaments jurídics 3 i 4 de la Sentència del Tribunal Constitucional 61/1981, de 16 de març.

Constitució consagra, reduïdes a formes buides les institucions representatives i absolutament falsejat el principi de legitimitat democràtica que enuncia l'article 1, apartat 2, de la Constitució, i que és la base de tota la nostra ordenació jurídicopolítica.

...

La preservació d'aquesta comunicació lliure, sense la qual no hi ha societat lliure ni, per tant, sobirania popular, exigeix la garantia de drets fonamentals comuns a tots els ciutadans (...) però també una especial consideració als mitjans que asseguren la comunicació social i, per aquesta raó, als qui personalment la serveixen.

D'aquesta sentència es dedueixen les consideracions següents:

- la necessària vinculació dels drets reconeguts a l'article 20 de la Constitució amb els altres drets fonamentals,
- la consideració de la llibertat d'expressió i el dret a la informació com a elements bàsics que integren el funcionament democràtic de les institucions representatives,
- la consideració d'aquests drets com a principi de legitimitat de l'Estat democràtic.

La llibertat d'informació és un dels drets que la Constitució proclama com a fonamental. Un dret que s'ha d'entendre des d'un vessant doble: el dret a rebre informació i el dret a emetre informació. Ara bé, no és un dret il·limitat al fet, sinó que, per bé que a vegades no ens ho sembli, el seu exercici està restringit per les llibertats i els drets fonamentals dels altres.

L'article 20.4 de la Constitució estableix que la llibertat d'expressió i el dret a la informació tenen el seu límit en el respecte als drets reconeguts en el títol I, en els preceptes que els desenvolupen i, especialment, en el dret a l'honor, a la intimitat personal i familiar, així com a la protecció de la joventut i de la infància.

2. L'ADMINISTRACIÓ HA D'INFORMAR

D'acord amb el que he exposat en l'apartat anterior, és fàcil deduir que quan ens movem en l'esfera de l'Administració pública i en els serveis que presta —inclosos els relatius a la seguretat— hem de tenir present que una de les seves obligacions és la de mantenir informats els administrats. La raó de donar informació resideix en els principis més elementals de la democràcia i la participació ciutadana: les persones i les comunitats tenen dret a conèixer i a participar en tot allò que els pot afectar.

La informació de les administracions és una eina bàsica per tal d'estimular el coneixement, la participació i la presa de posició dels ciutadans en els afers col·lectius i, per tant, per garantir de manera efectiva el lliure i conscient exercici de la democràcia.

Aquesta és la raó principal per la qual els responsables de l'Administració pública, des de l'adveniment de la democràcia, procuressin organitzar la informa-

ció sobre la gestió per a la qual han estat elegits, i també la relació amb els mitjans de comunicació.

Una part important d'aquesta feina es fa a través de serveis organitzats —públics i estables—, gestionats per periodistes professionals. Aquests serveis han estat batejats amb noms diferents, bé sigui gabinets de premsa, gabinets de comunicació o oficines del portaveu, entre d'altres, però tots compleixen la mateixa finalitat, amb més o menys encert. Són aquestes actuacions menys encertades les que han fet que, a vegades, aquests serveis siguin titllats com a «filtres» de la informació per part dels periodistes dels mitjans de comunicació convencionals.

De fet, però, es podria dir que els principals motors de l'existència d'aquests serveis van ser periodistes de la nova fornada que s'anà incorporant a les redaccions dels mitjans de comunicació durant els darrers anys seixanta i els setanta. Eren un grup molt heterogeni però amb el denominador comú d'un cert compromís personal amb les forces democràtiques emergents i, per tant, amb la necessitat d'aconseguir la participació activa de la ciutadania, a través del coneixement real i directe del dia a dia de les seves administracions, en la construcció d'una nova realitat.

D'aquest grup de periodistes van sortir, en la dècada dels vuitanta, els responsables dels principals mitjans de comunicació, mentre que un altre grapat s'incorporà a llocs de confiança política, sovint relacionats amb la creació i la difusió d'imatge, en els nous equips de govern de les administracions. Des del 1979, en els ajuntaments; a partir de 1978, a la Generalitat provisional i des de 1980 a la definitiva, i d'ençà de 1982 a l'Administració de l'Estat.

Només per posar un parell d'exemples podríem citar Ernest Udina, que d'informador polític passà a ser cap de premsa de la Generalitat amb Josep Tarradellas, o Xavier Roig, que de corresponsal polític es convertí en cap de gabinet de l'alcalde Pasqual Maragall.

Els gabinets de comunicació, doncs, són un pas més en l'evolució de la professió periodística. Uns instruments que, d'acord amb la teoria de la comunicació, han de facilitar el trasllat del contingut de la informació d'uns emissors determinats als receptors.

No existeix un model únic de gabinet de comunicació. De fet, i per raó de la feina que duen a terme, en podríem fer tres distincions:

- gabinets de comunicació públics
- gabinets de comunicació d'empreses i organismes privats
- gabinets privats de comunicació

El model que a nosaltres ens interessa destacar és el dels gabinets de comunicació públics, com a servei públic.

Un gabinet d'aquestes característiques es pot definir com a *agència estable d'informació pública i especialitzada*.

- *Agència*, pel fet que serveix informació als mitjans de comunicació i en alguns casos —especialment referits a la seguretat— també a públic concret.

- *Estable*, pel fet que té continuïtat en el temps.
- *Pública*, perquè la direcció de l'organisme o institució pública té l'obligació d'informar sobre la seva gestió de forma periòdica als ciutadans.
- *Especialitzada*, pel fet que només informa de qüestions relacionades amb el seu àmbit.

En aquest context, es pot dir que el personal d'un gabinet de comunicació públic té l'obligació formal de donar a conèixer la informació que genera la institució o organisme públic —que actuaria com a emissor—, que n'és un portaveu autoritzat i que, com a tal, és l'interlocutor bàsic entre la institució i els mitjans de comunicació. De la seva feina depèn, molt directament, la valoració global que els mitjans de comunicació i, en conseqüència, l'opinió pública —que seria el receptor final—, puguin fer de la institució o organisme, de la mateixa manera que del treball dels periodistes dels mitjans de comunicació depèn, en gran manera, la seva major o menor acceptació entre el públic.

Així, doncs, es tracta també d'una qüestió d'imatge. La imatge és un dels mites més discutits de la societat actual. La seva acceptació prové precisament de la preocupació —oculta o manifesta— del ciutadà, de la institució, de l'empresa o del partit polític per ser admesos de manera positiva en el seu entorn social. El món d'avui es construeix en un gran mirall d'imatges públiques que conformen l'actualitat i la dirigeixen, l'anomenada opinió pública. El que passi fora d'aquest mirall, és talment com si no hagués existit mai. I en aquest procés, si féssim un símil fotogràfic per relacionar-ho amb l'acció de captar i plasmar uns fets determinats, podríem dir que els mitjans de comunicació són, al mateix temps, el bany químic que revela les imatges i el suport material que les difon.

Quan la imatge correspon a una institució pública, la necessitat que sigui la idònia és encara més gran perquè el coneixement del funcionament de la institució per part del ciutadà es traduirà en confiança, i la confiança, en participació i en suport a la institució.

3. POLICIA I MITJANS DE COMUNICACIÓ

La policia, com a servei públic essencial, responsable de vetllar pels drets dels ciutadans, ha de ser capaç d'establir els seus vincles i les seves relacions amb els mitjans de comunicació, amb l'objectiu de contribuir, també amb la informació, a la seguretat pública.

No hi ha una norma escrita que ho reguli de manera unitària o que digui de quina manera s'ha de fer, sinó que cada cos policial, d'aquí i d'arreu del món, s'organitza i s'ha anat organitzant de la forma que ha cregut convenient. I aquest sistema es basa essencialment en les relacions entre dos sectors professionals diferents, policies i periodistes, però no cal oblidar que també estem parlant de relacions entre persones. I és cert que les relacions humanes són variables i es troben en un constant procés d'evolució.

En aquest camp de les relacions humanes cal que tinguem presents els destinataris de la informació dels mitjans de comunicació: l'opinió pública.

Sigui com vulgui en la pràctica el servei prestat per la policia, per eficient que sigui en la prevenció i detecció de la delinqüència i per més estadístiques i xifres que pugui oferir per demostrar els seus arguments, el suport que necessita i rep de la ciutadania, el grau de temor que senten els ciutadans en relació amb la delinqüència i la seva vulnerabilitat es basarà sempre en la seva percepció personal i no necessàriament en la realitat. La percepció dels ciutadans és la seva realitat i reaccionaran i es comportaran d'acord amb la seva percepció.

Si reflexionem sobre la imatge que un ciutadà té de la policia veurem que està influenciada per les relacions directes que manté amb els agents policials, per les informacions que rep dels mitjans de comunicació de masses sobre l'activitat policial o, fins i tot, pel seu entorn (educació, context familiar, experiències biogràfiques, ideologia...), que el condueixen a formar-se una determinada, i a vegades preconcebuda, sensibilitat.

La sensibilitat de l'opinió pública envers la tasca policial, doncs, està afectada per nombrosos factors que hi influeixen, des del que llegeixen en novel·les i revistes o les històries que els expliquen els amics, fins al que veuen al cinema o a la televisió. Però, principalment, i amb més poder d'influència, està afectada per la manera amb què l'activitat policial es transmet a l'opinió pública a través de la premsa escrita o els informatius de la ràdio i la televisió.

Per a qualsevol institució amb caràcter de servei públic, els mitjans de comunicació poden arribar a convertir-se en el millor transmissor d'imatge al públic, en el seu millor agent comercial, però també en el seu pitjor enemic. Que la balança s'inclini cap a un costat o altre dependrà, indubtablement, de la seva capacitat operativa i del seu bon servei, però també del seu coneixement de la comunicació en actuar com a font d'informació dels mitjans.

La institució s'ha de posar al servei del mitjà per ajudar-lo en la seva tasca d'integrar els continguts d'una manera útil a la societat.

El mitjà de comunicació té la responsabilitat social de transmetre la informació de manera constructiva i reflectir de la forma més fidel —sense que això vulgui dir exempta de crítica— la realitat de la institució. D'aquesta manera es converteix en una finestra oberta al món a través de la qual els ciutadans poden reconèixer el seu entorn.

Tradicionalment la policia ha tingut una relació, diguem-ne, incòmoda amb els mitjans de comunicació.

I aquesta relació també s'ha reflectit en novel·les i pel·lícules. Mentre que un bon nombre de policies, com a individus, ha treballat de forma estreta amb periodistes i ha intercanviat informació valuosa sense violar la confidencialitat ni contravenir a les normes, han existit també relacions que podríem titllar de clandestines.

De segur que si es pregunta als policies què opinen dels mitjans de comunicació, la resposta seria que «no són de fiar» i que «només els interessa el seu benefici». Segurament aquesta resposta estaria motivada pel fet que els policies, majoritàriament, creuen que els mitjans de comunicació poden exercir una influència i un poder excessius sense que, d'altra banda, se'ls demanin suficients responsabilitats.

De segur que si es pregunta als periodistes què pensen de la policia, respondran que «és excessivament reservada, que no col·labora i que no ajuda els mitjans de comunicació a satisfer el dret que tenen els ciutadans a saber què està fent la policia».

Totes dues respostes són generalitzadores i les generalitats mai no acostumen a ser exactes. Igual com hem dit en el cas dels ciutadans, aquestes opinions de la policia i els periodistes estan basades en percepcions, en la mateixa mesura que ho estan en realitats.

Aquesta situació, però, ha anat evolucionant amb el temps i continua evolucionant, de manera que avui alguns cossos policials, fins i tot, han signat acords que regulen la seva relació amb els mitjans de comunicació (per exemple, al comtat de Gloucestershire, al Regne Unit).

Que la policia expliqui què fa de forma planera influeix positivament en la comprensió de la seva tasca per part dels ciutadans.

Parlar de les relacions de la policia amb els mitjans de comunicació social és parlar d'informació als ciutadans, d'imatge, de divulgació preventiva, de col·laboració que ha de beneficiar, necessàriament, la funció policial. Però, de segur que alguns consideren que també és parlar de filtracions no lleials, de possibles obstruccions a la finalització d'un servei policial com a conseqüència d'una indiscreció periodística, en definitiva, d'una espasa de Dàmocles que penja sobre els policies de forma crítica i a vegades poc benèvola.

És a dir, que entre els policies i els periodistes hi ha una relació que se situa entre l'amor i l'odi. Totes dues professions tenen punts de trobada, escenaris comuns, objectius coincidents i, fins i tot, terminologia compartida: policies i periodistes desenvolupen igual activitats d'informació i investigació. Però passa que, mentre la funció informativa i investigadora de la policia té caràcter reservat i sota la dependència del poder judicial i té com a objectiu primer la protecció dels ciutadans en l'exercici dels seus drets i llibertats, l'actuació periodística —amb una complexitat menor— comença i acaba en la captació i la publicació de la notícia, de qualsevol notícia que sigui d'interès, segons els seus criteris, per al seu públic.

Val a dir, però, que els periodistes catalans s'han dotat d'un Codi deontològic on es reflecteixen els «límits» que aquests professionals s'autoimposen a l'hora de tractar determinades informacions. El Codi deontològic és una iniciativa del Col·legi de Periodistes de Catalunya, que el va aprovar l'octubre de 1992.

Reprenent el fil de la relació entre policies i periodistes, és lògic afirmar que hi haurà, doncs, moments en què sorgirà una pugna de propòsits antagònics: l'interès policial tendirà que un fet quedi momentàniament fora de l'abast del coneixement públic, mentre que l'interès periodístic proposarà que el mateix fet sigui públicament conegut i amb els màxims detalls possibles.

Les reticències policials a facilitar informació en un moment determinat no han de respondre mai a criteris d'arbitrarietat o obscurantisme, sinó que han d'estar motivades per la preeminència de l'interès general sobre el dret a la informació. I és que l'interès de la policia pel silenci puntual davant un fet és sempre conseqüència de la necessitat de no alterar els resultats que persegueix una actuació concreta o bé del que estigui establert per una imposició judicial, el secret de sumari.

En el primer cas és legítim afirmar que la policia ha de poder administrar el temps de la informació pública per tal de garantir l'èxit en la resolució que persegueix.

En el segon cas, quan es tracta del secret de sumari —una excepció al principi de publicitat dels actes judicials— cal tenir present que el legislador mateix ha tingut la cura d'establir la protecció de les diligències que l'integren.

En aquesta pugna d'intencions és justament on resideix el punt màxim de distanciament, de fricció, entre totes dues professions, per la qual cosa s'ha d'imposar la racionalitat i trobar vies d'acord.

Dir que les funcions que desenvolupen la policia i els mitjans de comunicació no són les mateixes i que es basen en valors i en principis diferents, és una obvietat i fins i tot pot semblar simplista, però és absolutament necessari que aquesta diferència sigui entesa pels professionals d'una banda i una altra per establir unes regles de joc vàlides.

Perquè si això s'entén s'acceptarà també que, a vegades, no es tracta que un grup o l'altre estigui errat, sinó que es tracta, evidentment, de concepcions diferents, cosa que afavorirà el respecte mutu.

Hi ha una primera realitat que s'ha de tenir en compte, i és la realitat comercial.

Per bé que els cossos de policia treballen sobre la base d'haver de retre comptes del finançament públic que reben, és obvi que el món policial no té cap paral·lelisme amb el món dels negocis.

Totes les organitzacions relacionades amb els mitjans de comunicació social són negocis comercials. Malgrat el seu caràcter de servei públic, que ho són, persegueixen el benefici propi i, per aconseguir-ho, han de vendre diaris i han d'augmentar les xifres d'audiència de les televisions i de les emissores de ràdio.

Malgrat que aquesta filosofia sovint incomoda, és una realitat que l'Administració i els serveis públics i, per tant, també els cossos policials, no poden negar ni rebutjar. Cal trobar la fórmula que la faci compatible amb els interessos de la policia.

Al policia se li exigeix que treballi d'acord amb els requisits de la legislació vigent en totes i cadascuna de les seves actuacions i aquestes requereixen un temps.

El periodista, que tampoc no es pot saltar la legislació, encara que a vegades ho pugui semblar, treballa de forma diferent i sovint al·lega que no té temps. Els seus límits, bàsicament, sempre es referiran a hores d'emissió d'informatius, terminis per imprimir i distribuir, i també a l'imperatiu comercial de prendre avantatge a la competència.

És evident, doncs, que les prioritats d'aquests dos grups sovint poden entrar en conflicte, per bé que totes dues són absolutament reals i vàlides.

La policia, com a servei públic, ha d'intentar satisfer les necessitats dels mitjans de comunicació en la mesura que pugui, sense posar en perill els interessos de l'actuació policial i judicial.

I si s'aconsegueix establir una relació de lleialtat, és a dir, que els periodistes sàpiguen que tenen un canal oficial on aconseguir la informació i que aquesta serà veraç i rigorosa, la fórmula de funcionament ja s'ha establert. No oblidem que bona part de la informació que publiquen els mitjans de comunicació en l'anomenada

crònica de societat o de successos, molt especialment la premsa comarcal, es basa en la informació que diàriament els aporten els cossos policials i els serveis d'emergències. A més, cada vegada és més evident l'increment d'espai que els mitjans de comunicació dediquen a les informacions d'aquest àmbit i això és conseqüència de l'augment de la demanda dels ciutadans que volen conèixer, d'una manera més àmplia, quina és la feina, entre d'altres, dels cossos de seguretat.

És cert que aquesta relació no sempre és fàcil però l'experiència que han tingut diferents cossos —entre els quals, el dels Mossos d'Esquadra— demostra que és factible i que dóna resultats positius. Sense que això garanteixi, però, que la imatge del cos policial resulti en tot moment idíl·lica i plàcida i que totes les coses es fan meravellosament bé.

Aquesta feina de relació amb els mitjans de comunicació sovint la fan policies dels propis cossos especialment destinats a aquesta tasca, però cada cop és més habitual que en determinats casos aquests professionals de la policia estiguin reforçats per professionals periodistes que treballen amb ells. Aquest és el cas de la Policia de la Generalitat-Mossos d'Esquadra i les seves Oficines del Portaveu.

Les oficines d'informació policial, com tots els gabinets de premsa públics, han d'actuar de forma ètica, eficaç i ràpida, i han de ser una font d'informació fiable i creïble. Han d'actuar en tot moment amb coneixement de les necessitats concretes de cadascun dels mitjans de comunicació i han de ser el nexa entre la policia i els professionals de la informació.

Un òrgan policial de premsa, si es vol eficaç i vàlid, ha de gaudir d'autonomia funcional informativa, de capacitat de resposta a la demanda periodística, i també s'ha de distingir per la seva veracitat, transparència i igualitarisme.

Si no és viu i operatiu és millor que no existeixi perquè no hi ha res més perillós en aquest terreny de la necessària relació que l'acumulació de peticions no ateses. Perquè els periodistes, davant la incapacitat de trobar resposta en l'anomenat òrgan oficial, es buscaran les seves pròpies fonts d'informació que, alguna vegada, poden ser deslleials i amagar interessos particulars.

Aquest servei ha de ser veraç. És a dir, no només ha de dir la veritat sinó tota la veritat, tant per raons d'ètica professional com perquè, en un terreny molt més pràctic, sempre es compleix la dita que s'atrapa abans un mentider que no pas un coix. Qualsevol manipulació és contraproduent i sempre s'acaba girant en contra del seu autor.

Ha de ser imparcial en el sentit que ha de tractar tots els mitjans de la mateixa manera. Fer distincions entre periodistes, privilegiar-ne alguns amb exclusives, primícies o amb informació avançada constitueix un greuge comparatiu i desencadena reaccions hostils no només contra el servei sinó contra la institució en el seu conjunt.

És evident que la bona imatge d'un cos policial s'aconsegueix fonamentalment a partir de l'eficàcia en el seu treball i de l'actitud que mantingui en relació amb els ciutadans, però aquesta bona imatge també es fomenta a través dels mitjans de comunicació de masses, modeladors de l'opinió pública. La col·laboració dels ciutadans amb els serveis policials serà més gran en la mesura que sigui millor el concepte que en tinguin, com més identificats s'hi sentin.

Una situació de dissociació o de desafecte social cap a la policia podria conduir a un boicot sistemàtic dels ciutadans en relació amb el cos policial.

4. LES EMERGÈNCIES

De la necessitat d'informar sobre el que fa la policia ja n'hem parlat a bastament, però és obvi que quan parlem de seguretat pública no podem oblidar les emergències, ni que sigui per fer-hi una breu referència.

I és que tota societat desenvolupada està sotmesa a diferents riscos. El Pla de protecció civil de Catalunya estableix una classificació d'aquests riscos segons el seu origen, d'acord amb la que fa l'Oficina de Coordinació de les Nacions Unides per a Socors en casos de catàstrofes, i que és la següent:

a) Els riscos naturals derivats de la pròpia naturalesa, el desencadenament dels quals no està provocat directament per la presència o l'activitat de l'home (inundacions, nevades, terratrèmols, temporals).

b) Els riscos tecnològics, que deriven de l'aplicació i l'ús significatiu de tecnologies modernes generades per la mateixa societat que avança en aquest camp, de les quals, en un moment determinat, es perd el control, com podria ser el cas de químiques i nuclears.

c) Els riscos antròpics relacionats amb l'existència i l'activitat pròpies de l'home, entre els quals, per citar-ne alguns exemples que ens mostren la seva varietat, podríem incloure els incendis forestals, els accidents de muntanya, els accidents de trànsit, les contaminacions d'aliments i les epidèmies.

Aquests riscos han fet que les diferents administracions, però també el sector privat i la mateixa societat, prenguessin consciència de la necessitat, de l'obligació, d'adoptar les mesures necessàries per a la defensa de la vida i els béns dels ciutadans en situació catastròfica, i també de la legitimitat d'aquesta exigència per part dels administrats.

La societat, l'opinió pública, està cada vegada més sensibilitzada amb el risc. I ara per ara cal mantenir i potenciar aquest grau de sensibilització mitjançant l'educació i el foment del concepte d'autoprotecció. Una de les eines bàsiques —si no la principal— per fer això possible també és, sens dubte, la informació.

La informació —correcta i concreta— disminueix la sensació d'inseguretat que genera, en primer lloc, el risc i, en segon lloc, l'emergència —si succeeix.

L'Administració s'ha preparat per fer front als diferents riscos i a les emergències que en deriven. Però la realitat és que no només s'ha de fer el que es coneix com a prevenció tècnica (planificació i establiment dels mitjans per superar una situació determinada i retornar a la normalitat), sinó que, a més, té l'obligació de comunicar-ho.

Una institució pot comptar amb un pla d'emergència adequat per afrontar una situació determinada però trobar-se amb una comunitat local alterada que, de sobte i potser, fins i tot, de forma irracional, manifesta la seva preocupació per la

seguretat. I és que actuar amb rapidesa i eficàcia en cas d'emergència en aquests moments no és garantia suficient d'èxit per a una organització o institució, sigui pública o privada. Cal fer les coses bé, perquè n'és l'obligació, però cal també fer-ho saber.

És evident que davant un accident, i en el mateix moment que passa, és molt difícil obtenir una resposta positiva de la població afectada. Però l'impacte serà menor si de forma prèvia ha existit un treball d'informació i si en el moment en què succeeix l'accident es facilita una informació acurada i immediata, tan immediata com sigui possible.

José Antonio Llorente, especialista en comunicació, va publicar el mes d'octubre de 1989 un article a *Expansión* en el qual es feia ressò de l'estudi de dos psicòlegs americans, Slovic i Coello, sobre les percepcions del risc. D'aquest estudi es dedueixen algunes conclusions:

- 112
- a) La gent no exigeix que el risc sigui nul. De fet, les persones acceptem riscos diàriament, bé sigui inconscientment o conscient, i estem disposades a prendre decisions del tipus benefici/risc. Ho fem, per exemple, quan conduïm i decidim no cordar-nos el cinturó de seguretat o passar olímpicament del límit de velocitat. O quan fumem, tot i que sabem que és perjudicial per a la nostra salut.
 - b) El procés de valoració dels riscos no coincideix amb les anàlisis estadístiques. Habitualment, subestimem els riscos freqüents (conduir, per exemple) i sobreestimem en gran manera els que no ho són (donar la mà a un malalt de la sida, per exemple).
 - c) Aquest procés de valoració està motivat per una sèrie de factors emocionals que regeixen la percepció del risc.
 - En primer lloc, existeix el sentit de control personal, és a dir, la capacitat de decidir acceptar o no un risc (tornem a l'exemple d'abans, conduir) i saber que un mateix és l'amo de la situació (jo condueixo, per tant, a mi no em passarà res).
 - En segon lloc, trobem els factors de familiaritat i de temença. Com menys familiar és l'activitat o el fet que comporta el risc i més s'associa a imatges o situacions que provoquen temor, més probabilitats hi ha que el risc es consideri elevat (per exemple, l'energia nuclear).
 - d) En darrer terme, i com a més important, les percepcions de risc són molt difícils de variar. Quan una persona decideix que una cosa és molt perillosa, o que no ho és, és molt difícil que modifiqui la seva opinió.

Cal tenir molt present, doncs, que els fonaments de la percepció del risc són emocionals i no pas racionals. I aquest fet s'ha de reconèixer com a absolutament legítim. És a dir, la societat té dret a preocupar-se. Els mitjans de comunicació, els periodistes, solen ser la corretja de transmissió d'aquesta preocupació i, per tant, sovint s'interessen més pel vessant humà que no pas pel tècnic o el científic.

Per posar un exemple d'aquest interès «anecdòtic» que sovintreja ens podem referir a alguna de les experiències viscudes per l'Oficina de Premsa d'Emergències. Una de recent explica que mentre informaven sobre l'actuació dels Bombers

de la Generalitat per rescatar un grup d'excursionistes que havien quedat atrapats per una allau, la pregunta principal del periodista que s'interessava pel tema fou la de «quin soroll va sentir la gent abans que l'allau baixés». Òbviament, un cop superada la sorpresa inicial, la resposta fou que això no li podien pas dir perquè els bombers, com és lògic, no hi eren quan hi va haver l'allau i que en tot cas hauria de trucar a l'hospital on estaven ingressats els ferits per preguntar-los-ho directament.

Per tot el que hem indicat, quan parlem d'emergències, és absolutament necessari informar abans —coneixement del risc, planificació i prevenció—, informar durant —què ha passat, on ha passat, quan ha passat, com ha passat i què s'està fent per retornar a la normalitat— i informar després —per què ha passat.

L'objectiu de qualsevol esforç de comunicació en una situació de risc, o quan es materialitza en una situació d'emergència, és crear un grau acceptable de tranquil·litat en la població. I és en aquest sentit que s'han d'entendre també les demandes d'informació que fan els mitjans de comunicació, per bé que a vegades els responsables i els efectius dels serveis d'emergència puguin tenir la percepció que el que es pretén és justament el contrari.

Aquí és igualment necessari establir les regles del joc d'una manera lleial i d'acord amb els principis de veracitat, transparència i rigor, perquè només d'aquesta manera es garantirà que el ciutadà, que és el receptor, disposi de la informació precisa no només sobre què ha passat en un moment determinat, una situació d'emergència, sinó també sobre com ha d'actuar davant d'aquesta situació si és necessari. I els mitjans de comunicació, i així ho recull la Llei de protecció civil de Catalunya, són una via directa per transmetre aquesta informació.

En el cas de les emergències, una situació de dissociació o de desafecte social cap als serveis que han de donar-hi resposta podria conduir a la manca de confiança, molt perillosa si el que està en joc són vides humanes.