

Comunicación.

La clave del éxito de un Área Protegida.

Por Víctor A. Fratto*

Si consideramos como “éxito” al hecho de que un espacio de tierra conserve el nombre de “área protegida” (A.P.) podemos afirmar que casi todas serían exitosas. Pero, en realidad, el éxito está supeditado al cumplimiento de los objetivos para los que se creó el espacio protegido. No obstante cuando estos objetivos no son claros, específicos y están sustentados por un plan de gestión “aplicable” nos encontramos con las llamadas “áreas de papel”, es decir que sólo existen para los papeles. Los diferentes mecanismos de comunicación que analizaremos a continuación no son aplicables a este tipo de áreas protegidas inconsistentes, ya que dependen en gran medida de la fuerza de un plan.

En ocasiones ocurre que un área protegida está bien constituida, sus objetivos son claros, se cuenta con fondos suficientes y su gestión está debidamente planificada, sin embargo cuesta demasiado alcanzar el éxito. En estos casos deberíamos preguntarnos ¿Cómo nos estamos comunicando?

En el ámbito de los espacios protegidos la comunicación se da en tres niveles, cada cual con sus herramientas específicas de acuerdo a los actores involucrados. Estos son: comunicación interna, comunicación ex situ y comunicación in situ.

Comunicación interna.

Alcanza a todos los involucrados en la gestión administrativa y operativa del área protegida. Por lo general la cara visible son los guías y agentes de conservación (Guardaparques, Agentes forestales, etc.), pero detrás de ellos hay una estructura sin la que sería imposible llevar a delante el área: administrativos, técnicos, personal de mantenimiento, profesionales, etc.

Antes de abordar en profundidad este tema veamos un ejemplo, un caso real que ilustra las consecuencias de una mala comunicación interna.

Hace algunos años un técnico de un Parque Nacional debía subir a un cerro para tomar unas muestras, actividad que realizaba periódicamente en un vehículo asignado para tal fin. Un día ese vehículo tuvo que ir al taller y el técnico pidió al mecánico del Parque si éste podía llevarlo hasta el cerro. El hombre conocía muy bien el lugar ya que llevaba más de 30 años trabajando como mecánico del Parque y además su familia era pobladora del lugar antes de que éste fuera declarado como área protegida. Una vez de regreso, mientras descendían de la montaña, el mecánico observaba el paisaje a ambos lados del camino sin emitir una sola palabra. Casi llegando a la base y mirando el bosque dijo: “Es increíble cómo han dejado que este lugar se convierta en esto, todo sucio, no se puede creer”. El técnico miró por la ventana del vehículo esperando ver residuos dispersos por el bosque, pero sin embargo estaba todo muy limpio, así que preguntó “¿Suciedad? ¿Dónde?” A lo que el mecánico respondió: “ Ahí, afuera, esta todo cubierto de plantas, de árboles. Cuando mi familia tenía ganado en estas tierras estaba todo limpio, no crecía ni una planta”. Para este hombre el bosque nativo que se había recuperado a partir de la creación del Parque era sinónimo de suciedad.

En 30 años de servicio la administración del parque no le había explicado a él y otros tantos trabajadores la importancia de ese bosque. Sí seguramente lo habían hecho con turistas, pero no con la gente que vivía y trabajaba en el lugar. Esto es falta de comunicación

* Especialista en Gestión de Espacios Protegidos, Uso Público e Interpretación del Patrimonio.

interna. Sin este tipo de comunicación los esfuerzos de un sector pueden no ser valorados por otro, dejando al criterio de cada uno la valoración que le dará a determinadas acciones en pos del cumplimiento de los objetivos del área.

Así como para un empleado puede resultar irrelevante de dónde quitar árboles para la construcción de un puente, porque desconoce la opinión del técnico forestal, para el técnico puede ser innecesario visitar el taller cada x días porque desconoce lo planificado por el mecánico.

Esto no se soluciona enviando memorandos o colgándolos en una cartelera, donde cada cual lee lo que le interesa. Desde ya que la comunicación escrita, por cuestiones administrativas debe existir, pero como complemento de la comunicación oral, que es la única que permite repreguntar, extenderse un poco más, explicar, observar gestos y actitudes. Una buena solución son reuniones informativas periódicas a la que asisten todos los involucrados en el manejo del área. Estos encuentros deberían ser parte de una planificación de comunicación interna. En este ámbito el profesional puede explicar en forma sencilla y entendible el por qué de una determinada acción o restricción, dando la posibilidad de hacer preguntas y ampliar la información. Del mismo modo que el profesional podrá enterarse de cómo afectan sus acciones al resto del personal y qué esperar de cada uno. Esta también es una oportunidad para que aquellos más habituados a la elaboración de propuestas escritas puedan ayudar a quienes tienen planteos que hacer pero no se encuentran en condiciones de darles el formato adecuado como para exponerlos y llevarlo a cabo. Esta posibilidad de interacción entre diferentes sectores suele resultar enriquecedora para todos y muy beneficiosa para el área protegida. Encuentros como estos deberían realizarse con una periodicidad preestablecida y con un temario a tratar en cada reunión. En estos casos la informalidad se puede convertir en un desorden en el que las ideas se terminan diluyendo. Si bien estas reuniones se dan en muchas áreas protegidas, para que realmente sean efectivas deberíamos hacernos preguntas tales como:

- Cuando se impartieron directivas ¿Se explicó el por qué de las mismas? ¿Se las relacionó con los objetivos del A.P.?
- ¿Se explicaron todas las acciones a llevar a cabo o se le dijo al personal no técnico lo que debía hacer para luego seguir hablando a solas los técnicos y profesionales?
- Si se explicaron cuestiones técnicas ¿Realmente podemos afirmar que todos comprendieron lo que se dijo?
- ¿Todo el personal tuvo la oportunidad de expresarse? (Esto no es preguntar al paso "¿Alguien tiene algo que decir?")

Para que este tipo de encuentros sean efectivos una persona tendrá que oficiar de facilitador o moderador. Puede ser un mismo empleado del A.P. Éste se encargará también, días previos a la reunión, de visitar todos los sectores para tomar cuenta, en un medio más informal y relajado, de las propuestas e inquietudes de sectores que por lo general en las reuniones se limitan a escuchar. Y sólo se limitan a esto porque, habitualmente, los jefes, técnicos y/o profesionales no les hacen sentir que ellos también pueden participar en forma activa.

Comunicación ex situ.

Esta comunicación es un puente que vincula al área protegida con quienes viven en la zona de influencia de la misma, ya sea en un poblado cercano, colindante o dentro del mismo espacio, y que de una forma u otra área protegida y pobladores se ven afectados por la existencia del otro. Esta afectación puede darse de diferentes modos, ya sea porque el pueblo vive del turismo que se desarrolla en el A.P. o consumen el agua de un curso que nace en el A.P. por ejemplo. Todas las actividades de comunicación ex situ deben estar contempladas en el plan o programa de Educación Ambiental del espacio protegido. Para aquellas actividades que surgen fuera de una planificación (comunicados de prensa, invitación a eventos, etc.) es recomendable tener un documento que establezca lineamientos para las mismas, de manera tal que, a simple vista, cualquier comunicado pueda relacionarse rápidamente con el A.P.

Cuando uno habla de Educación Ambiental, lo primero que nos viene a la mente es una persona hablando con niños de una escuela. Esto está bien y es una apuesta a futuro, sin embargo no podemos dejar de lado a todos aquellos que viven en una comunidad, que no son niños y que afectan o se ven afectados por el A.P. hoy. No hay que olvidar que en muchos casos la constitución de un espacio protegido significa ordenamiento y restricciones a actividades que el poblador local venía realizando de manera tradicional así como lo hicieron sus padres y abuelos. En ocasiones el trabajador del A.P. es visto como un intruso que está allí para prohibir todo, al tiempo que el poblador siente que si los recursos están es porque a pesar de las actividades tradicionales no se vieron afectados, desconociendo razones más complejas que llevaron a la creación del espacio protegido. Controlar las actividades dentro de área en cuestión y sancionar a quienes atentan contra los recursos es sólo una forma de atacar el problema. Pero quizá la comunicación es aún la más efectiva. Poder detectar y/o detener una acción impactante dentro del A.P. insume muchos más esfuerzos administrativos y operativos que los necesarios para evitar que dicha acción se ponga en marcha. Dicho en otras palabras: poder detectar un cazador dentro de un área es más costoso que evitar que ese cazador salga de su casa con el arma al hombro con intenciones de cazar. Para seguir con el ejemplo podemos decir que un cazador puede entrar furtivamente al A.P. muchas veces durante su vida, pero si se lo concientiza sólo una vez evitamos el esfuerzo de tener que detectarlo cada vez que salga de cacería.

La comunicación ex situ en el contexto planteado debe ir acompañada de presencia institucional, con la participación del personal del área en eventos sociales como festividades regionales o ferias por ejemplo. Sobre todo es muy importante la presencia de los agentes de conservación (Guardaparques), ellos han sido desde la creación de los primeros parques nacionales del mundo la imagen institucional con que se identifican las A.P.'s. Otra alternativa es la presencia en medios de comunicación participando con una breve columna (radio, periódicos, etc.). Lo importante es cambiar la imagen de la institución que todo lo prohíbe, por la de la institución amiga que esta para que podamos seguir disfrutando de nuestros recursos naturales y culturales a la vez que garantiza su preservación y mejora nuestra calidad de vida.

Comunicación in situ.

Es la comunicación que se lleva a cabo dentro del A.P. con las personas que la visitan en su tiempo libre con el propósito de recrearse, de pasar un rato agradable disfrutando de las posibilidades de esparcimiento que ofrece el lugar. La gente llega para disfrutar de un espacio protegido, pero no por ello sus actividades serán menos impactantes que las que pueda producir un poblador local. Que el turismo es una "industria sin chimeneas" todos lo sabemos, pero que el turismo produce impactos negativos sobre el patrimonio es una verdad a gritos. Sin embargo desde el A.P. necesitamos de esos visitantes, porque necesitamos transmitirles la importancia de conservar ese lugar, en definitiva también lo estamos preservando para ellos. Y lo haremos buscando revelar el significado de ese patrimonio que protegemos. Y para esta compleja tarea no solo debemos tener en cuenta lo que desde la institución queremos transmitir sino también los intereses de quienes nos visitan. Para poder unir estos intereses con el significado del patrimonio existe una disciplina que cuenta con las herramientas adecuadas para esta labor: la Interpretación del Patrimonio (I.P.). Según lo define la Asociación para la Interpretación del Patrimonio, la I.P. es *el "arte" de revelar in situ el significado del legado natural y cultural al público que visita esos lugares en su tiempo libre.*

Si bien existe bibliografía al respecto, lamentablemente muchas veces se toma a éstos libros como libros de recetas de cocina para luego aplicar "algo" de interpretación. Pero como toda comunicación que parte de un A.P. ésta debe responder a un plan, para el caso: *planificación interpretativa*. Al emplear este proceso podemos garantizar que todas las acciones de interpretación se ajustan a las características de quienes visitan el área, al tiempo que ayudan al cumplimiento de los objetivos institucionales, convirtiéndose la I.P. en una herramienta para la gestión de los espacios protegidos. Cuando no existe una planificación de los medios interpretativos la efectividad de la disciplina se diluye en la falta de relación entre los medios utilizados, la ausencia de un mensaje corporativo claro y las desconexión con los intereses del público.

Al planificar se obtienen múltiples beneficios:

1. El mensaje y la imagen institucional están presentes en todos los medios empleados (folletos, sendero, centros de visitantes, etc.).
2. Los mensajes se transmitirán en forma más efectiva por ser claros, amenos y relevantes al ego del visitante.
3. No se implementan medios que no serán utilizados posteriormente, concentrando los esfuerzos hacia las necesidades del público.
4. Disminuye el costo de mantenimiento de los equipamientos ya que su construcción se desarrollará en base a una audiencia conocida.
5. Los medios que empleemos tendrán una base sólida que fundamente su existencia.
6. Se reducen los riesgos de sufrir accidentes ya que las actividades se ajustarán a las características de los visitantes.

"El no contar con un programa de interpretación dentro de un parque es como invitar a alguien a nuestra casa, abrir la puerta y luego desaparecer" (Sharpe, 1982).

Conclusión.

La comunicación dentro y fuera de un espacio protegido no es una actividad que pueda dejarse librada al azar. Como todo lo que se pretenda hacer perdurar en el tiempo debe responder a un plan. Puede haber motivación, conocimiento y recursos, pero la falta de un plan sólo genera confusión. Sin plan no hay sustento y es el camino más corto hacia el fracaso y la frustración. A través de los mecanismos adecuados de comunicación podemos lograr un mayor entendimiento de las necesidades del otro y a partir de allí pretender tener éxito en la gestión del área protegida.