

?L'atemptat de Bataclan va activar l'actual estratègia comunicativa d'Interior

Els responsables de premsa dels Mossos i Protecció Civil es preparaven per gestionar un atac terrorista des de fa dos anys | Experts en comunicació reflexionen sobre el rellevant paper que ha jugat el Twitter dels Mossos i n'elogien la feina



El major dels Mossos d'Esquadra, Josep Lluís Trapero, i el president de la Generalitat, Carles Puigdemont | ACN

L'atemptat a la sala Bataclan (<http://www.naciodigital.cat/noticia/136693/decada/terror/europa>) de París, el novembre de 2015, va ser el detonant que va fer veure al departament d'Interior que calia preparar una estratègia comunicativa en cas que es produís un atemptat a casa nostra. Aquell dia, la cap de premsa de la conselleria que dirigia Jordi Jané, Esther Sastre, va adonar-se que no podien quedar de mans creuades. De seguida va citar la cap de premsa dels Mossos, Patrícia Plaja (<https://twitter.com/patriciaplaja>), i el de Protecció Civil, Marc Homedes (<https://twitter.com/homedesmarc?lang=es>), i els va demanar que comencessin a preparar un protocol. Va encarregar estudis per saber com s'havia actuat a altres atacs, i van treballar a fons durant dos anys per bastir una estratègia comunicativa d'èxit que es va posar en marxa amb l'atemptat gihadista a la Rambla.

Encara que el document no està validat oficialment ni és públic, s'ha aplicat tot el que recull: el major dels Mossos ha estat el portaveu, a les rodes de premsa més rellevants hi eren el

president de la Generalitat i el conseller d'Interior, la informació s'ha centralitzat al seu Departament i un sol equip basat en dues potes -policia i emergències- ha treballat colze a colze. El document també mesura quins termes s'han d'utilitzar per referir-se a l'atac (incident, atropellament o atemptat, a cada moment) i els consells pràctics per a la ciutadania, com la no difusió de rumors.

S'acaba de produir atropellament massiu a les Rambles de Barcelona, per part d'una persona amb una furgoneta. Possiblement varis ferits

? Mossos (@mossos) 17 de agosto de 2017
(<https://twitter.com/mossos/status/898200352243290113>)

La teoria la tenien ben clara, però la pràctica és tot un altre món, reconeix la cap de premsa dels Mossos, Patrícia Plaja, que amb Homedes, Sastre i la resta de l'equip de premsa ha donat informació de servei minut a minut, útil tant per als ciutadans com per als mitjans nacionals i estrangers. A ella l'atemptat la va agafar de vacances i a Homedes, a la carretera. De seguida es van trucar i es van posar mans a l'obra.

Les lliçons apreses: tuits en quatre idiomes i lluita contra els rumors

Homedes assegura que van aprendre algunes lliçons després d'estudiar casos com París o Brussel·les. "Vam veure que calia liderar i explicar tot el que és possible perquè, com més expliquis, menys espai deixaràs al rumor i a l'especulació, explica a **NacióDigital**.

També que s'havia d'informar en quatre idiomes, una lliçó apresada a l'accident de Germanwings de 2015, amb nombroses víctimes estrangeres. I van prendre nota d'alguns consells que, després de l'atemptat, van fer arribar a la ciutadania. Per exemple, recomanar a la ciutadania que avisés que estaven bé a través de les xarxes socials, per no col·lapsar les línies telefòniques. Tot i que encara és d'hora per fer balanç, Homedes elogia la resposta de la ciutadania: "Cada retuit ha ajudat". Prova de la bona col·laboració ciutadana és la trucada de la veïna que va reconèixer a Younes Abouyaaqoub abans de ser abatut.

We confirm that the man shot down in #subirats (<https://twitter.com/hashtag/subirats?src=hash>) is Younes Abouyaaqoub, author of the terrorist attack in #barcelona (<https://twitter.com/hashtag/barcelona?src=hash>)

? Mossos (@mossos) 21 de agosto de 2017
(<https://twitter.com/mossos/status/899668568958173185>)

Una unitat més dels Mossos integrada al CECOR

A l'equip de premsa li ha arribat la informació al mateix temps que a la resta de comandaments implicats, ja que formaven part del CECOR, el centre de coordinació dels diferents cossos de seguretat i organismes implicats. L'equip de premsa de Mossos i d'Emergències treballaven en una mateixa sala del Departament d'Interior, i eren una unitat més dels Mossos. Des d'allà, tenien línia directa amb les altres conselleries amb les quals s'havien de coordinar: Justícia per la identificació les víctimes i Salut per fer balanç dels ferits. També estava previst al protocol la relació amb operadors com TMB o Renfe. No hi havia marge per a la improvisació.

Marc Homedes i Patrícia Plaja ja es coneixien d'abans. Ell va ser cap de premsa dels Mossos, on va coincidir amb ella, que s'encarregava de gestionar la informació criminal. Tots dos havien fet de periodistes i saben perfectament quina informació necessitaven els mitjans. Plaja insisteix que no hi ha cap "community manager" dels Mossos, sinó un equip mixte de periodistes i policies, sense cap àrea de xarxes socials. Ho diu per deixar ben clar que la feina és col·lectiva. Plaja ja està pensant

en la gestió de la manifestació de dissabte i, com la informació continua, no creu que sigui el moment per fer balanç, que prefereix que el facin des de fora. En tot cas, "sempre es pot fer millor".



Un autobús dels Mossos d'Esquadra Foto: Adrià Costa

@Mossos triplica els seus seguidors

El Twitter dels Mossos ha triplicat els seus seguidors des de l'atemptat. Si el 16 d'agost en tenia 120.000, avui ja en té 324.000. Un dia després de l'atemptat, ja els havia duplicat, i des de llavors ha anat creient. El mateix ha succeït en el cas de Protecció Civil. Molts cops, aquests perfils eren la font d'informació pels periodistes, ja que els telèfons de la conselleria comunicaven sovint. També per a la ciutadania del tot el món, ja que han piulat en quatre idiomes.

Josep Lluís Trapero: el portaveu necessari

"L'elecció de Trapero com a portaveu és un encert total, perquè a banda de ser un bon policia és un bon comunicador", assegura a **NacióDigital** Paco Niebla, veterà periodista i que havia estat cap de premsa d'Interior amb Joan Saura. Niebla elogia l'elecció del major com a portaveu perquè "per fi han posat a un policia a explicar les coses de la policia", un fet molt comú a altres països, però inèdit a l'Estat, on els polítics acostumen a comparèixer encara que no sempre tinguin els coneixements tècnics necessaris.

En la mateixa línia, el periodista Josep Maria Brugués (<https://www.linkedin.com/in/jmbrugues?ppe=1>), expert en comunicació de crisi, assegura que Trapero ha actuat "amb molta seguretat" a les rodes de premsa perquè "té el do de la paraula i sap transmetre". A més, com a màxim responsable havia de decidir en tot moment el que podia dir de la investigació i el que no, una tasca "molt difícil" que ha resolt "amb molt bona nota", segons Brugués, que tanmateix reconeix un error que eclipsa part de la feina feta: la filtració de la

imatge de Younes Abouyaaqoub abatut, que s'investiga internament.



El major dels Mossos d'Esquadra, Josep Lluís Trapero Foto: ACN

Els consells dels Mossos a Twitter: són vàlids pels periodistes?

Josep Lluís Micó (<https://twitter.com/jlmico?lang=es>) és periodista especialitzat en tecnologia i vicedegà de la Facultat de Comunicació Blanquerna (<https://twitter.com/BlanquernaFCRI?lang=es>). Micó, que ha treballat durant anys cobrint informació de Tribunals, adverteix que és bo que els Mossos recomanin a la ciutadania no difondre informació o imatges sensibles, però que en cap cas s'haurien d'interpretar com a consells pels periodistes. "La policia en cap cas ha de donar lliçons als periodistes sobre què o no publicar, amb un únic límit, que és l'èxit de les seves investigacions", assenyala. Avisa que "molts periodistes s'escudaven en aquests tuits [dels Mossos] per publicar o no les seves informacions", i defensa que els professionals de la informació han d'actuar segons els seus criteris.

"No ens han de recordar que no hem d'alarmar gratuïtament o que no hem de difondre informació no contrastada", assenyala Micó. A més, destaca que la insistència a demanar que no es publiquin imatges que poden ferir la sensibilitat és contraproduent, ja que un cop es filtra una fotografia de l'atacant de la Rambla mort -que "difícilment" l'ha captat un periodista- es pot caure en una contradicció.

Informar-se a través de Twitter o a través d'un mitjà

Josep Lluís Micó apunta que, minuts abans que els Mossos anunciessin a les xarxes que l'abatut era Younes Abouyaaqoub, molts ja ho sabien. Per això, "depèn de la perícia del periodista i dels seus contactes, anticipar-se a aquesta lògica i guanyar [al tuit dels Mossos]". Si no ho aconsegueix, "queda patent que en casos com aquest el periodista ha perdut el privilegi que

tenia respecte al ciutadà pel que fa a l'accés en l'actualitat".

Avançar-se als Mossos no és l'únic valor afegit que pot aportar el periodista, ja que, com recorda Micó, "una dada en forma de tuit no és periodisme, i la confirmació de la mort de Younes no és periodisme, és el detonant que activa la maquinària periodística". Un cop queda activada, és responsabilitat del mitjà enriquir-la amb altres elements, com context o interpretació. "140 caràcters o una successió de tuits està molt lluny de ser un equivalent a això", conclou Micó.

El món ens mira: una actuació exemplar en un moment polític extraordinari

No es pot obviar que l'atac s'ha produït en un moment polític extraordinari, i que l'actuació dels Mossos ha estat clau perquè el Govern pogués demostrar la seva eficàcia. Micó està convençut que la situació política ha fet que, "en un moment on tothom s'estava fixant en Catalunya", el Govern hagi cuidat "cada faceta" de la tasca de la policia, i aquesta inclou, evidentment, la comunicativa. Resultat: "han estat prudent i ràpids", assegura el periodista, que apunta que "sense eficiència policial, per molt bona comunicació que facis, la gestió no és la millor". I creu que l'única "zona més fosca" té a veure amb les explicacions que es van produir justament després de l'explosió d'Alcanar.

The screenshot shows the BBC News homepage. The main article is titled "Barcelona attacks: What could they mean for Catalan independence?" by Patrick Jackson, published 4 hours ago. The article features a video player showing King Felipe VI and other officials at a memorial service. To the right, there is a "Top Stories" section with headlines like "Spain mourns victims at Barcelona Mass" and "Iraq launches push to seize Tal Afar". Below that is an "ADVERTISEMENT" section and a "Features" section with a headline "The brainwashed teens fleeing to Europe".

La BBC analitza com pot afectar l'atemptat al procés independentista Foto: BBC

Brugués creu que, després d'una crisi, la imatge d'una institució es pot enfonsar o millorar. En el cas dels Mossos, "han guanyat molt en prestigi i en imatge", assegura. També ho creu la professora de xarxes socials Dolors Reig (<https://twitter.com/dreig>), que creu que els Mossos han creat un precedent i la ciutadania s'ha adonat que "vol aquest estil de comunicatiu per al

país". I afegeix: "Els Mossos s'han convertit en formadors d'opinió: deien que no era bo publicar segons quines fotografies i els ciutadans després ho repetien als mitjans que les difonien". Brugués alerta que, tot i la bona gestió, a partir d'ara les crítiques a l'actuació policial seran cada cop més intenses. "Això és una altra situació de crisi per la qual s'haurien de preparar", conclou.