La interpretación es un instrumento para la gestión

Gail Vander Stoep
Michigan State University
vanders1@msu.edu

(Traducido por: Jorge Morales Miranda)

(Gail es Profesora Asociada del *Department of Park, Recreation and Tourism Resources*, en la Universidad del Estado de Michigan. Es una de las profesionales más destacadas en el campo de la interpretación, y tal vez quien más ha estudiado y divulgado el concepto de "interpretación como instrumento de gestión". Además de su labor docente, participa en la *National Association for Interpretation,* NAI, entidad que presidía en1995, durante la celebración del V Congreso Mundial de Interpretación en Barcelona, donde muchos tuvimos ocasión de conocerla.)

Los gestores del patrimonio necesitan *herramientas* para su trabajo

¿En qué se parece un gestor del patrimonio –natural y cultural– a un carpintero, electricista o fontanero? Aunque sus productos y finalidades sean bien diferentes, todos llevan una caja con varias herramientas para cumplir sus funciones. Serruchos, alicates y formones les sirven para cortar diferentes materiales; martillos para clavar; taladros para hacer boquetes; y tornillos para unir cosas. A veces se puede usar dos o más herramientas en tandem para realizar una sola función, por ejemplo, un cortador se puede usar combinado con una escuadra para cortar en línea recta algunos materiales de construcción.

De igual manera, los gestores del patrimonio –ya trabajen con recursos naturales o culturales, en organismos públicos o privados, o en ONGs– necesitan una amplia gama de instrumentos para lograr sus objetivos. Y estos objetivos pueden ser: mejorar la experiencia del visitante, mantener la seguridad de los visitantes y residentes, conseguir fondos, desarrollar actividades y materiales de divulgación, restaurar estructuras históricas, realizar estudios de fauna, **y...** proteger el recurso. La gestión del patrimonio puede incluir actividades tales como mantener alejados a los visitantes de recursos frágiles, encontrar fórmulas de uso público y actividades que no ocasionen daño, restaurar el patrimonio dañado (hábitats, poblaciones de animales, construcciones, senderos erosionados, etc.). Aunque muchas herramientas para la conservación –del medio natural o histórico– se utilizan para manejar directamente los recursos, dichas acciones no llegan a tener éxito si *al mismo tiempo* no se maneja o gestiona a la *gente*.

Los gestores disponen de dos amplias categorías de herramientas para la gestión del público: métodos directos e indirectos. Los **procedimientos directos** incluyen estrategias como el cobro de tarifas, uso de restricciones (temporales, espaciales, condicionales), emisión de permisos, persecución legal, multas y otras sanciones. Los **métodos indirectos** consideran estrategias tales como el diseño, el mantenimiento, influencia en el comportamiento, y un amplio abanico de estrategias de comunicación (información, educación, interpretación). De este modo, se concibe que la interpretación puede jugar un papel *fundamental* en la gestión del patrimonio. A veces puede tener éxito por sí misma, pero lo habitual es que sea un aspecto vital entre una gama de acciones, planificadas y ejecutadas *conjuntamente*.

¿Los intérpretes como gestores del patrimonio?

En la década de 1970, Grant Sharpe (autor de uno de los primeros textos de interpretación) identificó tres objetivos principales para la interpretación:

- Ayudar a que los visitantes a áreas naturales o históricas sean más conscientes de esos sitios y sus significados, para comprenderlos y apreciarlos mejor.
- Ayudar a que el público comprenda la misión, las funciones y programas de una institución y de otras organizaciones implicadas en la gestión de recursos patrimoniales.
- Contribuir a alcanzar los objetivos de gestión.

Sin embargo, la mayoría de los intérpretes y administradores no consideraban el papel que juega la interpretación en la gestión, ni tampoco había mucha evaluación o investigación que apoyara este aspecto. A mediados de la década de 1980, hubo un incremento sustancial en el trabajo de evaluar la función de la interpretación en la gestión del comportamiento, trabajos que comenzaron a desarrollarse primariamente en ambientes naturales. Los investigadores evaluaron su efectividad en la reducción de: basura, marcas en los árboles, alimentación de animales salvajes, y creación de atajos en los senderos. Se evaluó la invitación al público para que acampara en sitios adecuados y, también, la disminución de conductas que dañaran monumentos históricos. Recientemente, además, se ha evaluado la efectividad de la interpretación en reducir robos de troncos petrificados y objetos arqueológicos.

Por esa época, Knudsen, Cable y Beck publicaron un libro *(Interpretation of cultural and natural resources,* 1995) donde el concepto de "interpretación como instrumento de gestión" tuvo un gran énfasis. Al tiempo que reconocen el incalculable valor de la interpretación para comunicar, enriquecer la experiencia del visitante y provocar la exploración personal de temas, lugares y conceptos, dichos autores destinaron toda una sección de su libro a "la interpretación para una gestión inteligente", destacando el papel de la interpretación como uno de los instrumentos que el gestor puede utilizar para conseguir una amplia gama de metas y objetivos de gestión.

Otro libro, *Influencing human behavior* (Manfredo, editor, 1992), y un artículo que resume una investigación/teoría en una publicación producto de varios talleres acerca de la gestión de visitantes del *National Park Service* (Vander Stoep y Roggenbuck, 1996, *Is your park being loved to death? Using communications and other indirect techniques to battle the park "love bug".*) proporcionan evidencia de que la interpretación y otras estrategias de comunicación pueden desempeñar una importante función en la gestión de los recursos.

Existe una variedad de estudios que legitimizan esta reivindicación, estudios desarrollados para determinar si la comunicación interpretativa realmente puede reducir los impactos negativos provocados por los humanos en los recursos patrimoniales. Otros estudios contribuyen a determinar qué factores pueden afectar el tipo y grado de efectividad en el empleo de la interpretación para lograr fines de gestión. No obstante, antes de convencer a los gestores acerca de estas bondades de la interpretación,

los intérpretes deben hacer una introspección y aclarar cuáles creen que son los roles, beneficios y responsabilidades de la "empresa interpretativa".

Percepciones y profesionalización

Pese al pronto y continuado reconocimiento de que actualmente la comunicación interpretativa contribuye a la consecución de metas de gestión, en muchos lugares y durante años, un buen número de intérpretes y gestores se han aferrado tenazmente a la imagen de los intérpretes como personas divertidas, que tienen que contar historias maravillosas de un lugar, cuya función principal es

mejorar la experiencia del visitante, y que asume su "empleo" simplemente porque le gusta. Aunque esto es parte de la verdad, estas características generalmente evocan otras imágenes. Algunas de las palabras e imágenes frecuentemente asociadas a los intérpretes pueden conllevar concepciones erróneas que afectan a las decisiones del trabajo en el entorno:

- "Divertido" puede traducirse como "poco serio, fácil de realizar";
- "Apasionado" se puede entender como "lo harán gratis o por poco dinero, porque les encanta";
- "No les pagamos mucho" puede significar "ellos no son tan importantes"; y
- "No serios" a menudo se puede *interpretar* –especialmente en momentos de recortes presupuestarios– como "no necesarios".

Quizá es momento de que los intérpretes de todo el mundo reconozcan –y acepten– las múltiples funciones y el impacto que tiene su trabajo; que divulguen activamente y comuniquen con efectividad esas funciones.

Que trabajen para comprender los roles de otro personal, con el que trabajan y buscan oportunidades de colaboración; que amplíen su capacitación y reciclaje más allá del proceso de comunicación interpretativa. Tienen que implicarse activamente en los resultados y el impacto de su trabajo, tanto a corto como a largo plazo. Todos estos aspectos harán que sean responsables, eficientes y profesionales respetados.

Funcionamiento

Aunque la interpretación mantenga el objetivo primario de "mejorar la experiencia del visitante", a los mensajes y actividades se les pueden incorporar otras funciones a través de una precisa planificación y una creativa implementación de programas y materiales. Para conseguir esto, los intérpretes deben trabajar estrechamente con los investigadores (historiadores, biólogos, científicos sociales, etc.), con los gestores, guardas y personal de mantenimiento, con las siguientes finalidades: 1) conocer los desafíos críticos de la gestión del recurso; 2) conocer los estudios científicos más actualizados y relevantes en el sitio; y 3) conocer los procedimientos de operación.

Armados con esta información, las presentaciones interpretativas pueden integrar mensajes pertinentes a la gestión; los programas y medios interpretativos se pueden diseñar para reducir tanto los daños al recurso como las necesidades de mantenimiento; y los programas pueden tener un seguimiento de su efectividad en el logro de objetivos de gestión y la reducción de las medidas coercitivas. Al hacer esto, los intérpretes se convertirán en parte integral del equipo de gestión del patrimonio, al tiempo que incrementarán su credibilidad y añadirán responsabilidad a su trabajo mientras realizan aquello que aman: compartir historias únicas y fascinantes del lugar y sus recursos, y brindar experiencias de calidad a los visitantes.

Hay que desarrollar estrategias apropiadas de gestión

Normalmente, para lograr los objetivos de gestión, la interpretación se utiliza junto a otras herramientas. Por ejemplo, un sendero autoguiado se puede diseñar para mantener a los visitantes alejados de una especie rara de orquídea (protección del recurso mediante el diseño), pero se ofrecerá un mensaje interpretativo acerca de todo el ecosistema y las historias humanas asociadas a ese lugar (desarrollo de conciencia y aprecio), y se pueden incorporar mensajes de cómo reducir el impacto en el área (protección del recurso a través de la interpretación).

El reto consiste en hacer congruente la herramienta –o el *set* de herramientas– con los motivos por los que la gente se comporta de forma negativa para con el recurso. Esto significa que los gestores e intérpretes deben entender a sus visitantes (a veces realizando estudios periódicos). ¿Por qué visitan? ¿Qué quieren hacer o ver durante la visita? ¿Qué tipo de grupo son? ¿Qué conocimientos previos tienen acerca del lugar? ¿Qué motiva a una persona o grupo para comportarse de forma perjudicial con el entorno?

Si la gente daña el recurso de forma intencionada y sabe que sus acciones son ilegales (ejemplo: atrapando animales; expoliando sitios arqueológicos; cometiendo vandalismo por desacuerdo con los gestores), posiblemente se necesiten la persecución legal y las sanciones directas.

Sin embargo, la gente daña el recurso por varios motivos:

- *No intencionado.* A veces el público simplemente no sabe que sus actos pueden ocasionar un daño. Esto sucede cuando el daño no es fácil observar inmediatamente, y ocurre sólo cuando *mucha* gente hace lo mismo durante un cierto tiempo. Ejemplos: los atajos en senderos en laderas, o el pisoteo en las dunas pueden conllevar pérdida de vegetación, excesiva escorrentía de agua y erosión, y destrucción de las dunas. Alguien puede acampar muy cerca de un curso de agua, sin conocer los impactos negativos en la calidad del agua por los residuos, los detergentes, etc.; incluso se puede impedir el acceso al agua a algunos animales.

  En estos casos, hay una gran probabilidad de que la comunicación referida al comportamiento y a los efectos dañinos acumulativos de ciertas acciones estimule comportamientos adecuados y no dañinos.

- *Conducta intencionada, falta de cuidado con el recurso*. Aun conociendo los comportamientos apropiados, a veces entra en juego una condición intermedia, que origina un cambio en lo que normalmente haría el sujeto. Ejemplo: Un excursionista en un sendero sobre la franja de árboles puede atajar saliéndose del sendero para bajar rápidamente de la montaña hacia debajo de la franja de árboles cuando amenaza una tormenta eléctrica. En ese momento le preocupa más no ser alcanzado por un rayo que tener cuidado con la vegetación.

  En tales circunstancias, se puede combinar la sensibilidad hacia los visitantes, sus necesidades y su capacidad de pensar y actuar correctamente (en lugar de sancionarlos por conductas inapropiadas), con mensajes interpretativos que expliquen el funcionamiento global de un ecosistema y el papel del ser humano en ese sistema; esto genera confianza y respeto, y aumenta la probabilidad de conductas adecuadas en el futuro, cuando las condiciones lo exijan.

- *Conductas intencionadas para conseguir otros fines*. La gente se puede ver envuelta en comportamientos negativos no porque sea su intención provocar daño, sino porque pueden querer conseguir otra cosa. Ejemplos: un visitante amontona restos de comida y basura en el terreno cuando los cubos de basura están saturados o demasiado lejos. Un padre pide a sus hijos que den "comida basura" a algún animal sólo para poder fotografiarlo de más cerca. Con tal de mantener los pies secos, un excursionista camina por los bordes elevados del sendero, más secos y no erosionados, dañando la vegetación y ensanchando el sendero.

  En estos casos, el proporcionar alternativas (ejemplo: bolsas con comida adecuada para los animales; cubos de basura más cercanos y bien mantenidos; o dar bolsas para llevarse la basura) junto con mensajes interpretativos que expliquen los impactos negativos de esas acciones, puede que sea una estrategia efectiva con muchos visitantes.

- *Comportamiento intencionado por presión social, competitividad o lucimiento*. A veces la gente se siente desafiada por otros para realizar una proeza o engancharse en algún tipo de competición, cualquiera de los cuales puede resultar en daños al recurso. Ejemplos: un joven desafía a un amigo a escalar un monumento o edificio histórico, o a ver quién encuentra primero un objeto arqueológico en un yacimiento (o el más grande, o el mayor número de piezas).

  En algunos casos, la competitividad y la presión social (junto con mensajes interpretativos) pueden reconducir esas conductas a la realización de proyectos que ayuden a los gestores del recurso en investigación y protección. Los jóvenes pueden participar en programas interpretativos que les enseñen algunas técnicas arqueológicas y luego participar en proyectos arqueológicos en el área. El espíritu competitivo se puede canalizar hacia "hacer el mejor informe arqueológico", o "el plano del lugar", o "la mejor página Web".

La sección anterior brinda una estructura general, con algunos ejemplos, acerca de cómo la interpretación se puede combinar con otros instrumentos de gestión, haciendo compatibles las estrategias de gestión con las características de los visitantes y sus motivos para actuar de forma negativa. Estos resultados están apoyados por varios estudios, en diversos contextos. La investigación también indica que hay otros factores que pueden influir en la efectividad de los mensajes, sean entregados a través de personal o por servicios autoguiados. Aunque este artículo no es una revisión de dichos estudios, algunos de esos factores son:

- Si el mensaje lo entrega una persona o medios no atendidos;
- Si son servicios atendidos por personal, la credibilidad del emisor (intérprete);
- Si son servicios atendidos, el atractivo y "parecido" entre en emisor y el destinatario;
- Si son servicios atendidos, el impacto del uniforme (varía dependiendo de las características del visitante);
- El grado de intrusismo percibido en el medio que contiene al mensaje;
- La forma en que se presenta el "comportamiento apropiado": con explicaciones acerca de las consecuencias de los comportamientos, "apelando a la ética", "apelando al temor", o amenazando con sanciones (varía dependiendo del contenido concreto del mensaje y las características del visitante);
- El contexto social en el que se entregue el mensaje.

A pesar de que comprendamos algunos de los factores que influyen en el uso de la interpretación como instrumento de gestión, aún queda mucho por aprender.

El desafío es nuestro

Evidentemente, la interpretación se puede usar como una más de las estrategias para gestionar los recursos, específicamente en lo referido a los comportamientos humanos que impactan en el recurso natural y cultural. Como intérpretes, tenemos la responsabilidad de trabajar estrechamente con los gestores para desarrollar y ejecutar estrategias apropiadas e integradas, utilizando mensajes interpretativos que respeten al visitante, e incluso que lleven a cabo aquello que la interpretación hace muy bien: crear una conexión entre el público y el patrimonio visitado. También es de nuestra responsabilidad el evaluar la efectividad de nuestro esfuerzo, el compartir esos resultados, y el revisar las estrategias en la medida que se precise. Sólo a través del trabajo conjunto, aceptando los desafíos y responsabilidades, podremos continuar protegiendo el patrimonio, al tiempo que enriquecemos la vida y las experiencias de visitantes y residentes, quienes interactúan e impactan en el recurso patrimonial.

El camino de la interpretación en Cuba

Cristina A. Juarrero de Varona
cristina@ama.cu
Rosendo Martínez Montero
rosenmar@ama.cu
Centro Nacional de Áreas Protegidas de Cuba

(Cristina y Rosendo, que hace poco nos han visitado, trabajan en el Centro Nacional de Áreas Protegidas, y su responsabilidad abarca la coordinación de las intervenciones interpretativas en todo el territorio cubano protegido como Parques, Paisajes y Reservas.)

"Ante todo sentir y ver. Y cuando de ver se pasa a mirar, se encienden raras luces y todo cobra una voz. Así, he descubierto de pronto, en un segundo... que existe una Danza de los Árboles":

Alejo Carpentier (Viaje a la semilla)

Hace alrededor de 16 años estábamos trabajando una tarde y nos llamó nuestro jefe a la oficina. El trabajo que nos iba a encargar era "simple": desplegó un mapa en el buró, nos mostró algunos sitios en un parque nacional y nos dijo que allí deberíamos diseñar unos senderos interpretativos (¿?). Nos explicó brevemente en qué consistía este término que acababa de pronunciar, que él mismo hacía poco conocía y nosotros oíamos por primera vez, y nos entregó un folletico argentino donde se aclaraban algunas normas y conceptos para que comenzáramos a inventar –mejor dicho trabajar–. De esta forma se comenzaron a dar los primeros pasos en el camino de la Interpretación Ambiental en Cuba.

El sitio escogido fue el Parque Nacional Desembarco del Granma, en el oriente del país, hoy además Sitio de Patrimonio Mundial Natural. El área de trabajo correspondía a una zona de habitación de nuestros antiguos aborígenes, con grandes valores naturales, históricos y culturales. Todo esto estaba muy bien, pero los que debíamos poner manos a la obra estábamos tan desnudos como debieron estarlo antaño nuestros pobladores. No habíamos escuchado hablar de la interpretación *temática* y poco sabíamos de diseño del mensaje interpretativo; con nuestro folleto en mano y algo de intuición comenzamos a dar los primeros pasos.