

*Esta triste noticia pone de relieve el hecho de que la muerte no hace distinción alguna entre los colaboradores de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja. Ya se trate de voluntarios de las Sociedades Nacionales, de delegados expatriados (internacionales) de la Cruz Roja o de personal contratado localmente, todos son por igual vulnerables cuando son el blanco de la violencia mientras desempeñan su cometido humanitario.*

## **Acción entre la tragedia de Novi Atagui — La experiencia de la Cruz Roja Noruega**

En las páginas siguientes me referiré a la forma en que la Cruz Roja Noruega reaccionó ante la trágica muerte de seis delegados del CICR en Chechenia, el mes de diciembre de 1996. Aquellos fueron días de febril movilización; hoy, en cambio, es tiempo de reflexión.

Para el Movimiento en su conjunto, es esencial que fijemos la atención en la cuestión de la seguridad, por cuanto de ésta depende la integridad física de quienes trabajan para la Cruz Roja y la Media Luna Roja. Al mismo tiempo, no debemos permitir nunca que actos tan perversos como éste paralicen nuestra capacidad para intervenir en zonas de conflicto.

El ataque que cobró la vida de seis miembros de la Cruz Roja en el hospital de Novi Atagui el 17 de diciembre de 1996 no tuvo por blanco únicamente a víctimas inocentes, sino a toda la comunidad de trabajadores de la causa humanitaria del mundo, al CICR, al Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, a su emblema y, por último, al ideal mismo de la acción humanitaria. La labor humanitaria no será jamás la misma después de lo ocurrido en Novyi Atagui: en adelante, siempre habrá un «antes» y un «después». Tenemos que considerar las cuestiones relativas a la seguridad en una perspectiva más amplia que antes. Los recientes acontecimientos en Ruanda sólo sirven para reforzar este argumento.

La Cruz Roja Noruega (CRN) se vio especialmente afectada, pues perdió a dos de sus delegados: Ingebjørg Foss y Gunhild Myklebust. Un tercer delegado, Tobias Bredland, sobrevivió al ataque. Los seis delegados perdieron la vida cuando servían de manera desinteresada a las víctimas del conflicto en Chechenia. Nunca olvidaremos, ni debemos olvidar nunca, la labor que éstos realizaron ni lo que les costó.

Desde que aconteció la tragedia, el 17 de diciembre, la CRN ha dado prioridad a algunas importantes tareas de diversa índole. En las líneas que siguen me propongo esbozar dichas tareas y examinar la forma en que han sido abordadas por la dirección de la Sociedad Nacional. En particular, quisiera poner de relieve las enseñanzas que hemos adquirido por lo que se refiere a la gestión del personal durante las situaciones de crisis.

Las tareas principales a que me refiero eran las siguientes: informar y apoyar a las familias de las víctimas, informar al público, al personal de la CRN y a otros delegados, cooperar con el Ministerio de Asuntos Exteriores y analizar, con el CICR, los tristes sucesos de Chechenia.

### **Información y apoyo a las familias**

La primera preocupación en la sede de la CRN en la mañana del 17 de diciembre fue informar inmediatamente a las familias y otros parientes de las víctimas, antes de tener que convocar a los representantes de los medios de comunicación. Esa misma mañana, también se dieron cuenta de lo ocurrido a cuatro delegados noruegos que, en el otoño de 1996, habían trabajado en el hospital de Novi Atagui.

Al personal administrativo de la CRN se encomendó la tarea de atender a los familiares, proporcionándoles información, invitándolos a la sede de la CRN, ofreciéndoles la ayuda profesional de psicólogos, prelados y consejeros, y protegiéndolos de la presión innecesaria de los medios informativos.

Con algunos familiares se conversó en sus hogares, y con otros, en sus lugares de trabajo; hubo algunos que llamaron a la CRN después de que las agencias noticiosas se hubieran comunicado con ellos. De conformidad con las tradiciones noruegas, también se recurrió a prelados locales para llegar a las familias. Se establecieron asimismo contactos con la familia del delegado noruego sobreviviente. Las familias de los dos delegados fallecidos fueron informadas antes de que la CRN confirmase públicamente los hechos y diese a conocer la identidad de las víctimas.

Si, en vez de cuatro o cinco horas, el lapso transcurrido entre el ataque y el momento en que se informó al secretario general de la CRN hubiera sido más breve, habríamos tenido más tiempo para informar a los familiares. Sin embargo, hay que reconocer que las líneas de comunicación con Chechenia eran difíciles y que, en la práctica, dicha demora no ocasionó problemas particulares. En todo caso, la experiencia demostró que debemos mantener y reforzar el actual sistema merced al cual los

miembros claves de la dirección de la CRN pueden ser localizados en un plazo de 24 horas, sea desde Ginebra sea desde el terreno.

La necesidad de mantener un estrecho contacto con las familias y ofrecerles apoyo supone un compromiso a largo plazo. Además de anunciar la dolorosa noticia a los familiares, nos preocupamos en especial de que estos ejercieran su derecho a conocer las circunstancias del drama y pudiesen entrevistarse y conversar con el delegado sobreviviente. Así lo hicieron en varias ocasiones: en el aeropuerto, cuando llegaron los restos de las víctimas, durante las honras fúnebres en la pista de aterrizaje, más tarde, en ocasión del servicio fúnebre privado, durante la ceremonia conmemorativa organizada por la CRN al día siguiente, y en reuniones privadas con cada familia en días posteriores.

En este proceso ha sido muy importante recordar la vida y la labor de las víctimas en el hospital, las impresiones que habían intercambiado con sus colegas, las actividades que efectuaban junto con otros miembros del personal, los temas de sus conversaciones y su estado de salud hasta el momento en que ocurrió la tragedia. En general, los deudos se han interesado más por saber cómo y en qué circunstancias ocurrió la tragedia, que en conocer las causas del drama. Para la Cruz Roja Noruega es vital no olvidar a los familiares de nuestros hermanos y hermanas de la Cruz Roja. Ahora debemos centrar nuestra atención en los efectos que tendrá a largo plazo la muerte de nuestros camaradas para sus familias.

En el transcurso de este difícil período, hemos puesto de relieve el hecho de que, al igual que las propias familias, queremos averiguar lo que sucedió, y hemos prometido informar tan pronto como tomemos conocimiento de nuevos pormenores. Este es un proceso que aún no ha terminado. Es, por cierto, frustrante que la investigación emprendida por la policía local haya avanzado tan poco, o casi nada. Por otra parte, hemos entregado informaciones sobre las diversas iniciativas tomadas por el CICR como consecuencia de los hechos de Novi Atagui.

### **La información al público**

En la medida en que ello no afecte la vida privada de las víctimas y de sus familiares, el público tiene el legítimo derecho a ser informado. Por ello, hemos procurado colaborar activamente con los medios informativos, basando nuestro planteamiento en los siguientes principios:

actuar con franqueza y coherencia, así como en estrecha coordinación con el CICR; no formular conjeturas sobre los motivos, rumores o «hechos» no confirmados; eludir referirse a detalles que puedan

dar pie a ese tipo de especulaciones; proteger a las familias y poner de relieve la labor y el cometido del CICR, las razones de su presencia en Chechenia y las necesidades de las personas más vulnerables.

Esto es fundamental para poder situar la tragedia en el contexto apropiado. La «seguridad» absoluta es imposible cuando se tienen la tarea y el cometido de prestar asistencia a las víctimas, pero era sumamente importante subrayar el hecho de que se habían tomado todas las medidas posibles para proteger la vida de los delegados.

En general, esta estrategia de información ha dado buenos resultados. Los medios informativos noruegos no han prestado mayor atención a las especulaciones, y prácticamente no ha habido información negativa. Afortunadamente, los familiares no han sido objeto de una atención excesiva por parte de la prensa. Los familiares han preferido plantear la mayor parte de sus interrogantes directamente a la CRN. Sólo dos o tres personas de la Sociedad Nacional han sido autorizadas a hacer declaraciones a la prensa con respecto a Chechenia. Nosotros, por supuesto, contábamos con cierta ventaja informativa, en la medida en que el personal de la CRN tenía datos de primera mano sobre el hospital, sus dependencias y su funcionamiento hasta el 17 de diciembre. Disponíamos, en particular, de informes finales de misión en los que podíamos verificar datos y opiniones, etc.

### **Información al personal y a los delegados de la CRN**

Tras el ataque de Novi Atagui, se consideró necesario informar de inmediato a los cuatro delegados que habían estado poco antes en misión en Chechenia y hacerlos venir a Oslo. Aquí pudieron hablar de sus propias experiencias a la luz de los acontecimientos. Se les invitó además a que consignasen por escrito otras informaciones acerca de los hechos registrados en el otoño de 1996, a fin de disponer de más antecedentes para nuestros debates y para el análisis efectuado por el CICR.

Tampoco dejamos de preocuparnos, desde el primer día, de la situación de los 45 a 50 delegados de la CRN que en nombre del CICR o de la Federación o en el marco de proyectos bilaterales, realizaban misiones en diferentes partes del mundo. Era probable que su acceso a una información precisa respecto de los sucesos de Chechenia fuese limitado. Muchos de ellos estaban trabajando en contextos potencialmente tan peligrosos como el que se había considerado prevalecía en Chechenia antes del 17 de diciembre, y fácilmente hubieran podido sentirse «olvidados» cuando nuestra atención era acaparada por la tragedia de Novi Atagui.

En consecuencia, en los días que siguieron, los jefes de sectores operacionales en Oslo tomaron contacto telefónico o por otros medios con todos los delegados de la Sociedad Nacional a su cargo. Además de informarles, se trataba de demostrar mediante un contacto personal que la CRN asume sus responsabilidades para con todos y cada uno de ellos, y que está siempre dispuesta a prestarles la ayuda que necesiten para resolver cualquier problema, fuese este grande o pequeño. Por supuesto, todo esto se hizo respetando debidamente los procedimientos operacionales aplicados en la respectiva delegación.

En el marco de su política general de personal, la CRN está dando mayor importancia a las sesiones de información para los delegados y a la presentación por estos de informes de misión, así como al mantenimiento de contactos oficiosos con ellos mientras se encuentran en misión. Además, se están revisando y actualizando las pautas de la CRN en materia de contratación, selección y seguimiento de los delegados.

La conclusión que se impone es que cuando se produce una tragedia como la de Novi Atagui, la Sociedad Nacional de la Cruz Roja o de la Media Luna Roja (participante) afectada tendrá que responder a cierto número de difíciles preguntas y estar segura de que ha asumido las responsabilidades que tiene ante sus delegados. Entiéndase bien que no se trata en modo alguno de denigrar las responsabilidades operacionales del CICR o de la Federación. Se trata de una acción complementaria y no de competencia.

### **Cooperación con el Ministerio de Asuntos Exteriores**

Las relaciones de trabajo entre la CRN y el Ministerio son, por lo general, estrechas, correctas y profesionales, tanto en lo administrativo como en lo político. En este caso, el Ministerio tenía un interés particular, pues había financiado en parte el hospital de Novi Atagui; el resto de los fondos habían sido aportados por la CRN.

Tan pronto como se recibieron las primeras noticias de lo ocurrido, se establecieron canales de comunicación directa con los dirigentes políticos. El Ministerio reconoció que la CRN debía desempeñar el papel «principal», manteniendo un control total de toda la información y de las pautas que habían de observarse tras la tragedia. El CICR mantuvo informado al Ministerio por medio de la Embajada de Noruega en Ginebra, del grupo de enlace del CICR en Moscú, así como de la propia CRN. Los asuntos relativos al futuro del hospital fueron tratados por la Sociedad Nacional en consulta con el CICR y, cuando fue necesario, el Ministerio de Relaciones Exteriores se comunicó con las autoridades rusas y chechenas.

## **Análisis de la tragedia**

En las horas y los días posteriores al 17 de diciembre era fundamental disponer de una información exacta sobre los hechos.

Valga señalar además que, desde el principio, la CRN estaba en una situación muy favorable a este respecto, puesto que delegados suyos se encontraban sobre el terreno en la época de la construcción del hospital, había aportado recursos al establecimiento y enviado a trabajar en él a varios delegados durante el otoño de 1996. Esto nos permitió recoger la información necesaria para examinar inmediatamente la historia del proyecto. La información adicional de que dispusimos más tarde nos sirvió sobre todo para confirmar nuestras primeras impresiones en relación con los antecedentes del proyecto, las dificultades con que se tropezaba, los incidentes que ya habían ocurrido y las medidas tomadas por el CICR.

Prontamente se estableció una estrecha relación de trabajo entre los más altos dirigentes del CICR y de la CRN, a fin de evaluar los hechos, analizar el contexto y las consecuencias de lo ocurrido y examinar las medidas que han de emprenderse. También se nos brindó la oportunidad de intervenir en los debates sobre las cuestiones relativas a la seguridad en general.

Coincidentalmente la CRN había planificado celebrar una conferencia internacional sobre el tema «Acción humanitaria en los conflictos internos», que se llevó a cabo en Oslo el 31 de enero de 1997. Como era de esperar, algunos oradores, entre los que figuraban el presidente del CICR y el secretario general de la Federación, centraron sus intervenciones en la tragedia de Novi Atagui. La conferencia ofreció, pues, un marco ideal para proseguir el análisis y el intercambio de puntos de vista respecto a los hechos de Chechenia.

## **Conclusiones**

La amplitud y la gravedad de esta tragedia imponen exigencias extremas, en primer lugar a los familiares afectados directamente y, en segundo lugar, a la Sociedad Nacional concernida.

Una importante enseñanza es que tales crisis llevan a los medios informativos a ejercer una enorme presión sobre la Sociedad Nacional, cuya política global de personal no tardan en examinar y analizar en público, y en señalar las eventuales deficiencias o faltas. Esto pone de manifiesto la necesidad de adoptar una política de personal coherente y cuidadosamente elaborada. Ninguna Sociedad Nacional que aspire a superar con entereza las dificultades de una catástrofe, por esencia impre-

visible, puede permitirse tratar a la ligera o con descuido los diversos aspectos de la gestión de los recursos humanos: contratación, información general, instrucciones, presentación de informes, seguimiento del trabajo de los delegados sobre el terreno, etc.

Una segunda enseñanza que deberíamos retener es que la Sociedad Nacional que destina a delegados a una operación tiene que establecer y preservar vínculos estrechos con el organismo encargado de dicha operación sobre el terreno, sea éste el CICR, la Federación, sea otra Sociedad Nacional. Es imprescindible que cuando una Sociedad Nacional que reclute a delegados para misiones difíciles mantenga con dichas Instituciones un diálogo constante que asegure el intercambio de informaciones y análisis. El hecho de que una Sociedad Nacional desconozca antecedentes importantes cuando es interrogada por los medios informativos —y no únicamente a propósito de algún incidente o crisis de gravedad— puede tener consecuencias catastróficas para su renombre e imagen pública.

Los tiempos difíciles ofrecen también una oportunidad para reflexionar y aprender, en la perspectiva de mejorar nuestro trabajo futuro. Me he centrado principalmente en la capacidad de acción de la CRN ante una crisis sumamente grave para nuestra organización; pero lo sucedido en Chechenia afecta la concepción operacional futura de todo el Movimiento de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja.

Tragedias como la de Chechenia muestran que, actualmente, el Movimiento ha de hacer frente a un nuevo tipo de conflicto surgido de las cenizas de la guerra fría. Ya no se trata de situaciones en las que dos ideologías y sistemas antagónicos se disputaran la hegemonía mundial, contradicción que se superponía a todos los conflictos de entonces, nacionales o internacionales. Cabe afirmar que en el «viejo sistema» todos —tanto las partes en conflicto como las organizaciones humanitarias— conocían las reglas del juego y, en general, las aplicaban. En los últimos diez años, se ha desatado un creciente número de conflictos que han abierto viejas «heridas» no cicatrizadas sino encubiertas por la guerra fría; éstos se singularizan por las atrocidades inauditas que se cometen contra las personas civiles. El asesinato de trabajadores humanitarios es un rasgo más de este nuevo modelo de conflictos.

La nueva situación tras la guerra fría ha tenido también efectos positivos, en la medida en que, de una u otra forma, la gente se ha visto obligada a repensar sus valores. La afiliación cultural, ética y religiosa, y la pertenencia a un grupo nacional han dado a muchos un sentimiento de identidad común. Formar parte de una determinada cultura o grupo

religioso regido por un conjunto de reglas éticas puede servir para desarrollar la tolerancia frente a otras culturas, grupos étnicos o naciones. El peligro de que la identidad étnica, cultural y nacional se convierta en una fuerza negativa que termine por desencadenar atrocidades como las que hemos visto en muchos de los conflictos actuales existe solamente cuando la gente, por diferentes motivos, experimenta una profunda insatisfacción e inseguridad en sus vidas.

Se nos plantea el desafío de responder adecuadamente a esta nueva situación, encontrar la forma de brindar protección y asistencia a las víctimas, proteger a nuestro personal y hacer que las partes en estos nuevos conflictos acepten la acción de las organizaciones humanitarias. Es un desafío porque hay personas que sufren y necesitan nuestra ayuda y porque queremos ayudarlas.

Estas pocas indicaciones en relación con los conflictos que han estallado al quedar atrás la guerra fría sugieren que nuestras futuras discusiones deberían centrarse en cómo utilizar la fuerza sin igual que emana de la diversidad de nuestro Movimiento. Las 171 Sociedades Nacionales existentes tienen una vivencia diferente del concepto de valores humanitarios y son, por principio, las principales asesoras en cualquier operación que se lleve a cabo en el respectivo territorio, el factor decisivo para superar con éxito todo nuevo reto que se plantee a nuestro Movimiento.

*Astrid Nøklebeye Heiberg*  
presidenta de la Cruz Roja Noruega

---

## **Apoyo a los voluntarios de la Cruz Roja y a los colaboradores humanitarios supervivientes de un incidente de seguridad o de una catástrofe**

*En la noche del 16 al 17 de diciembre de 1996, seis miembros del equipo de la Cruz Roja del hospital del CICR de Novi Atagui (Chechenia) fueron muertos mientras dormían por un comando de asesinos enmascarados,*