

## Comunicación de riesgos

Su congregación y su comunidad buscarán su guía como líder religioso durante y después de un desastre, mientras tratan de darle sentido a la situación y decidir cómo responder. Comprender cómo comunicarse en una crisis le ayudará a evitar los errores que pueden socavar su credibilidad o provocar confusión o incluso la muerte. La clave es mantenerse conectado con mensajes públicos confiables y transmitirlos efectivamente a aquellos que confían en su guía e interpretación.

HOJA  
14

### ¿QUÉ ES LA COMUNICACIÓN DE RIESGOS?

Una de las razones por las que la respuesta a una crisis es difícil de coordinar es que los *desastres son diferentes de las emergencias cotidianas de rutina*. La diferencia es algo más que su magnitud. Por lo general, los desastres y las emergencias de salud pública no pueden gestionarse adecuadamente simplemente movilizándolo más personal o materiales. Las rutinas establecidas se interrumpen y los equipos y servicios de comunicación pueden resultar dañados o destruidos en el mismo momento en que hay una enorme cantidad de información que transmitir y la necesidad es urgente. Las personas necesitan información para tomar decisiones críticas sobre su bienestar inmediato y su futuro.

La comunicación de riesgos implica comunicarse con el público y los medios de comunicación de manera que se entregue información crítica sin causar miedo, e informar sin provocar alarma. Si se hace bien, la comunicación de riesgos puede ayudar a las personas a hacer frente a lo que puede ser una situación confusa y caótica; si se hace mal, el resultado puede ser un aumento del miedo y la desconfianza en las personas que ocupan puestos de liderazgo, incluso lesiones o muerte. Los retos a los que se enfrentan los dirigentes religiosos y de otro tipo en medio de una respuesta a un desastre incluyen decisiones que deben tomarse dentro de un estrecho margen de tiempo, decisiones que pueden ser irreversibles, decisiones con resultados inciertos y decisiones tomadas con información imperfecta o incompleta. Saber cómo y cuándo transmitir información en una situación difícil como la respuesta/recuperación en caso de desastre requiere un conjunto específico de aptitudes y técnicas que pueden documentarse, aprenderse y practicarse antes de que ocurra un desastre.

### ¿DÓNDE ENCAJAN LOS LÍDERES RELIGIOSOS?

Las comunidades de fe a menudo buscan PRIMERO a sus líderes religiosos para que los ayuden y los guíen durante cualquier crisis. Incluso cuando se ordena una evacuación, por ejemplo, algunas personas recurren a sus líderes religiosos para confirmar la identificación antes de actuar. Los líderes religiosos y las organizaciones religiosas pueden servir como redes naturales de comunicación de riesgos e infraestructura para la recuperación. Además, se busca a los centros de culto por sus vínculos con los dirigentes de la comunidad o las organizaciones que pueden prestar servicios durante y después de los desastres. Para utilizar de la mejor manera posible su potencial de comunicación efectiva de riesgos, **todos los centros de culto deberían tener un plan, junto con la capacidad y la posibilidad de comunicarse con toda su congregación en un momento dado.**

### CINCO COMPONENTES DE LA COMUNICACIÓN EFECTIVA DE RIESGOS

#### Desarrolle y ejecute un plan de comunicación sólido

- Una buena planificación marca la diferencia; desarrolle un plan de comunicación de riesgos mucho antes de que ocurra un desastre.
- Anticipe los tipos de información que necesitará impartir a las personas; quiénes necesitarán recibir esta información; y los medios por los cuales se comunicará. También se recomienda elaborar un texto de muestra para las situaciones previstas.
- Actualice el plan, y sea lo suficientemente flexible para modificarlo según lo requiera la respuesta y la recuperación del desastre.

#### Sea una fuente de información oportuna, pero asegúrese de que su información sea precisa

- Cuando la gente busca información, el primer mensaje que recibe generalmente es el que tiene más peso.
- La gente deducirá que una respuesta lenta de su parte indica una falta de preparación o una falta de interés en su situación.
- Proporcionar información oportuna y precisa reduce la confusión; además, no tendrá que refutar información anterior, potencialmente falsa. Los falsos rumores y las especulaciones se extienden rápidamente cuando no se dispone de información precisa.

#### Expresé su empatía a tiempo

- En los primeros 30 segundos de su mensaje, exprese su solidaridad ante la crisis y que entiende lo que la gente siente.
- Declarar esto a tiempo asegurará a la gente que usted es consciente de la situación y estén preparados a escuchar la información.

#### Demuestre competencia y pericia

- Usar las palabras y el comportamiento para transmitir su competencia es más efectivo para establecer la confianza que declarar que usted es un experto.
- Consulte a las personas adecuadas para tener la información correcta para presentar; tómese el tiempo para prepararse antes de presentarla.

#### Sea honesto y abierto

- Si no tiene información específica confirmada, dígame a su comunidad que aunque no lo sepa con certeza, hará todo lo posible por averiguarlo; sin embargo, evite especular, lo que puede conducir a falsos rumores.
- Evite responder "sin comentarios" a las preguntas. Sugiere que no está siendo sincero o que tiene algo que ocultar.

## CÓMO MITIGAR LOS EFECTOS DEL MIEDO Y LA INCAPACIDAD DE ACTUAR

Su congregación y el público deben sentirse capacitados para tomar medidas en caso de crisis para reducir la probabilidad de victimización y miedo. La preparación física, mental, emocional y espiritual puede aliviar la ansiedad a pesar de la amenaza de posibles lesiones o muerte. Un "mensaje de acción" puede dar a las personas la sensación de que pueden tomar medidas para mejorar una situación y no convertirse en víctimas pasivas del peligro. Aquí hay algunas reacciones comunes a tener en cuenta:

**Miedo, Ansiedad, Confusión y Temor:** Como líder religioso, no es su trabajo hacer que estos sentimientos desaparezcan. En su lugar, reconozca estos sentimientos en su declaración de empatía, y a través de las conversaciones cotidianas.

**Desesperanza e impotencia:** Si los sentimientos de miedo, ansiedad, confusión y temor crecen sin control, pueden convertirse en impotencia y desesperanza, lo que va en detrimento de una comunidad y es contraproducente durante la respuesta y la recuperación. Su mensaje debería ayudar a su comunidad a manejar sus miedos y dirigirlos hacia un curso de acción. Las acciones ayudan a superar los temores; proporcionar a las personas un sentido de la acción es vital para la recuperación de la comunidad, incluso si la acción es sólo simbólica. **Pánico vs. instintos de supervivencia:** En general, la gente no entra en pánico en situaciones de desastre. Los individuos pueden recurrir a reacciones más básicas de "lucha o huida", pero la gente generalmente toma decisiones racionales basadas en la información que tiene, y se abstiene de comportamientos extremos. Sin embargo, sus elecciones pueden no ser necesariamente buenas para la comunidad en su conjunto. Como líder religioso, sea consciente de estas tendencias individualistas y anime a las personas a trabajar juntas y a hacer lo mejor para la comunidad.

**Incertidumbre:** Este puede ser un sentimiento muy inquietante para la gente. En un desastre, la gente quiere respuestas; cualquier información puede ser determinante. A menudo, la incertidumbre es peor que lidiar con las malas noticias. No prometa cosas que están fuera de su control, pero no deje a la gente suspendida en la incertidumbre para protegerla de las malas noticias. Si no tiene información, haga saber a su comunidad lo que hará para obtenerla y compartirla con ellos.

## FORMATO DE LOS MENSAJES DE COMUNICACIÓN DE RIESGOS

1. **Expresar su solidaridad y empatía**
2. **Presente hechos confirmados y pasos de acción-** Explique los fundamentos del desastre (quién, qué, cuándo, dónde, por qué, cómo) y cualquier otra información que pueda conocer. Límitese a los puntos básicos y aclare solo la información relevante.
3. **Reconozca lo que no sabe, no mienta nunca**
4. **Explique el proceso para responder a las incógnitas-** Después de reconocer que hay preguntas sin respuesta, explique los primeros pasos que se están dando para encontrar las respuestas. Explique qué cosas puede esperar su comunidad a continuación.
5. **Declaración de Compromiso-** Asegúreles que como líder de la comunidad está preparado para ayudarles a superar los retos de la recuperación de un desastre.
6. **Dónde puede la gente obtener más información-** Dirija a su comunidad a una línea telefónica de ayuda, a un sitio web o a otras fuentes apropiadas que puedan ayudarles a aprender más sobre la naturaleza del desastre y cómo pueden recuperarse.

### FALLAS DE COMUNICACIÓN QUE PERJUDICAN UNA RESPUESTA EXITOSA

- Mensajes contradictorios
- Información demorada
- Actitudes paternalistas
- No contrarrestar los rumores
- Luchas por el poder público

## CÓMO COMUNICARSE CON UNA CONGREGACIÓN O EN UNA REUNIÓN COMUNITARIA

Hablar con su comunidad o en una reunión congregacional durante una crisis puede ser una dura tarea de comunicación. Es una responsabilidad muy importante y no debe evitarla. Prepárese; aquí tiene algunos consejos para facilitar la tarea.

**Deje que la gente hable.** Las conferencias, ya sea de un líder religioso o de un experto contratado, rara vez son efectivas o aceptadas. La gente quiere hablar de lo que les asusta o enfada en lugar de escuchar una lista de hechos o un discurso. Mantenga las conferencias a cinco minutos y utilice la mayor parte del tiempo para la discusión.

**Invite a preguntar.** Espere a que los miembros de su comunidad hagan preguntas antes de ofrecer soluciones. Tal vez le sorprenda descubrir que lo que usted percibe como problemas difiere en gran medida de lo que percibe la comunidad.

**Respete la opinión de cada persona.** Promueva un ambiente en el que la gente pueda decir lo que piensa y añadir su opinión. Nunca desaliente a nadie de hablar; modele y espere que todos se respeten mutuamente hablando y escuchando.

**Diga la verdad.** Admita cuando no sepa algo. Si descubre o recibe información sobre el tema más tarde, asegúrese de hacer un seguimiento y de dar a la gente la información que quería.

**No pierda los estribos.** Los miembros de su comunidad acaban de vivir una experiencia traumática y pueden sentirse heridos, amenazados o fuera de control de sus situaciones. El enojo y el miedo pueden pasar al primer plano muy rápidamente para los miembros de la congregación, incluido usted mismo. Será más eficiente si reconoce que la ira y el miedo son reacciones naturales al trauma, pero no necesita dictar su respuesta a ninguna situación; puede optar por esforzarse por comprender. .

## OTROS RECURSOS

- **Booze Allen Hamilton: Comunicación de riesgos para organizaciones sin fines de lucro** <http://www.boozallen.com/media/file/Risk-and-Crisis-Communications-Guide.pdf>
- **Centros para el Control de Enfermedades—**<http://www.bt.cdc.gov/cerc/pdf/CERC-SEPT02.pdf>
- **Departamento de Salud e Higiene Mental de la Ciudad de Nueva York** <http://www.nyc.gov/html/doh/downloads/pdf/bt/comm-health-emergency-guide.pdf>
- **Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos —** <http://www.hhs.gov/od/documents/>