

Comunicación de información sobre riesgos e interacción con la comunidad

NOTA DE ORIENTACIÓN PARA UNIDADES DE INTERVENCIÓN DE LAS SOCIEDADES NACIONALES Y DE LA FEDERACIÓN INTERNACIONAL

RESUMEN

En la siguiente nota se resumen brevemente las principales herramientas y orientaciones que deberá tener presentes al planificar su enfoque de comunicación de información sobre riesgos e interacción con la comunidad en el marco de las operaciones de preparación e intervención a raíz del brote del nuevo coronavirus (2019-nCov).¹

Es crucial que los colegas responsables de actividades de salud, agua, saneamiento e higiene encargados de dirigir las medidas de preparación e intervención coordinen su labor con los centros o responsables de comunicación de información sobre riesgos e interacción con la comunidad para llevar a cabo iniciativas eficaces.

¿Qué es la comunicación de información sobre riesgos e interacción con la comunidad?

La comunicación de información sobre riesgos e interacción con la comunidad abarca los procesos y enfoques destinados a establecer contacto y comunicación de manera sistemática con las personas y comunidades a fin de animarlas y capacitarlas para que promuevan comportamientos saludables y eviten la propagación de enfermedades infecciosas durante eventos de salud pública, como el actual brote del nCoV. Para ello:

- evacuamos consultas con las personas sobre lo que saben, quieren y necesitan, y la asociación de estas en la configuración y la prestación de servicios relacionados con el nCoV y de enfoques de prevención para permite mejorar la eficacia de nuestras intervenciones en las comunidades y mantener los cambios que promovemos; es importante brindar oportunidades de interacción y abrir cauces de comunicación para que las personas y las comunidades planteen preguntas y debatan sobre los asuntos que les preocupan;
- utilizamos distintos enfoques de interacción y cauces de comunicación fidedignos con las comunidades para el acercamiento a estas, la incidencia en ellas, así como la inclusión, la formación y la participación de sus miembros, mediante el suministro de información precisa, comprensible y fiable sobre los riesgos, las causas, los síntomas, la prevención y el tratamiento del nCoV;
- fortalecemos la capacidad local escuchando y aprovechando las ideas y los comentarios que formulan las comunidades sobre la preparación y la intervención el brote del nCoV: es

¹ La presente nota se basa en las orientaciones provisionales de la Organización Mundial de la Salud (OMS) sobre comunicación de información sobre riesgos e interacción con la comunidad en la preparación e intervención ante el nuevo coronavirus de 2019 (2019-nCoV), y las complementa.

	<p>importante que la comunidad sienta como propia la prevención, la preparación y la intervención.</p>
<p>¿Por qué es importante la comunicación de información sobre riesgos e interacción con la comunidad en la respuesta al nCoV?</p>	<p>De brotes epidémicos anteriores se han extraído, entre otras, las siguientes enseñanzas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • por mucho que se intente aportar soluciones, las personas y las comunidades serán primordialmente quienes ejecuten e impulsen medidas individuales y colectivas de prevención e intervención ante el nCoV; • la confianza es un elemento crucial y una vez que las comunidades nos consideran una fuente fidedigna de asesoramiento ello incide en la eventual aceptación del asesoramiento de los voluntarios y la adopción de medidas en consecuencia; • es necesario que las personas y las comunidades entiendan y acepten plenamente las recomendaciones de salud pública; caso contrario, podrían denegar el acceso e incluso rechazar las medidas de prevención, contribuyendo así a propagar la enfermedad; • cuando los rumores se propagan más rápido que la verdad y contradicen la información verídica en materia de salud, la personas pueden dejar de protegerse y nuestra labor de difusión de información sobre riesgos puede verse menoscabada; • es necesario verificar la interpretación de los mensajes por parte de las comunidades; así por ejemplo, el mensaje “el ébola mata” durante los brotes de ese virus suscitó la creencia de que la enfermedad era incurable y las personas optaron por permanecer en su hogar para morir allí en lugar de acudir a centros de tratamiento, lo cual contribuyó a propagar la enfermedad; así, es necesario someter a prueba los mensajes sobre el nCoV para cerciorarse de que sean claros y no susciten cambios de comportamiento indeseados; • la colaboración con las comunidades y la adhesión a la causa de los principales líderes y personas influyentes que gocen de la confianza de estas favorece la movilización más rápida y eficaz de estas comparada con la labor únicamente por medio de los voluntarios de la organización.
<p>¿Qué actividades de comunicación de información sobre riesgos e interacción con la comunidad se deben priorizar?</p>	<p>Las comunidades son agentes esenciales en toda intervención ante el brote del nCoV y los enfoques de interacción con estas se integran en las operaciones sanitarias a fin de respaldar las medidas de intervención y velar por que contribuyan a prevenir la transmisión del virus, proteger a las personas vulnerables y poner fin al brote. En el anexo 3 figuran consejos sobre planificación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Esté preparado para dar a conocer lo que sabemos y lo que ignoramos acerca del nCoV según la información comprobada más reciente de la Organización Mundial de la Salud (OMS)

y del Ministerio de Salud de su país, brinde respuesta a las preocupaciones y preguntas de la población y plantee medidas que los habitantes pueden tomar para protegerse (véase el material más reciente relativo a comunicación de información sobre riesgos).

Es mejor dar a conocer lo que se ignora en lugar de guardar silencio, ya que a menudo este se interpreta como una ocultación de la información o se amplía el vacío de información desde el que se propagan con facilidad los rumores.

- Las evaluaciones preliminares deben abarcar las necesidades sociales y de cambios de comportamiento (es decir, conocimientos, actitudes, prácticas y creencias, así como cauces de comunicación fidedignos) y deben realizarse en coordinación con otros asociados para desarrollar un enfoque conjunto de comunicación de información sobre riesgos, interacción con la comunidad y movilización social.
- Establezca un sistema para estar al tanto de las percepciones del público, los rumores y la información equívoca, por ejemplo, mediante el seguimiento de los medios de comunicación y los medios sociales, la vinculación con los mecanismos comunitarios de información existente o creándolos, la recopilación de información de los trabajadores sanitarios y a través de líneas telefónicas de asistencia. De ser necesario, establezca sistemas para responder a preguntas frecuentes, disipar rumores y rectificar información equívoca.
- Incorpore enfoques de comunicación de información sobre riesgos e interacción con la comunidad en los planes de salud pública y en materia de agua, saneamiento e higiene, para promover el diálogo e incrementar la aceptación y la confianza por parte de las comunidades.
- Suscite el interés del público por medio de visitas domiciliarias de los voluntarios, programas de radio, o las redes sociales para informar proactivamente al público y recopilar preguntas, ideas equívocas o preocupaciones y reaccionar en consecuencia.
- Realice campañas de comunicación específicas y haga hincapié en enfoques de participación adaptados al contexto local, medidas clave de prevención centradas en prácticas de higiene y comportamientos de distanciamiento social.
- Imparta formación a los voluntarios en prácticas aconsejadas para la interacción, la escucha y la comunicación sobre el nCoV, con inclusión de información desconocida pero crucial.
- Identifique a personas influyentes clave (por ejemplo, personajes públicos, líderes religiosos, trabajadores sanitarios, curanderos tradicionales o prestatarios de servicios de

	<p>medicina alternativa que gocen de confianza) y redes, incluidos los medios de comunicación locales y los medios sociales (por ejemplo, grupos de mujeres o jóvenes, grupos religiosos, radios comunitarias, etc.) que pueden ayudar en la difusión de información y la movilización de las personas.</p>
<p>¿Qué debo recordar en relación con la comunicación de información sobre riesgos e interacción con la comunidad?</p> <p>En el anexo 1 podrá consultar algunos consejos generales</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Adáptese al contexto local: céntrese en objetivos de diálogo basados en mensajes que gocen de aprobación local y se ajusten al contexto y a las preguntas, percepciones, creencias y prácticas locales (véase el anexo 4 y el anexo 5). • Modifique sus objetivos de diálogo en función de las percepciones y necesidades en materia de información de las personas, a medida que evolucione la intervención: a fin de adaptarse al mayor conocimiento que tenga la población y a los comentarios que formulen los habitantes, así como a los rumores y la información falsa que se propaguen en la zona. • Someta a prueba los mensajes: todo material y mensaje nuevos deberán ser puestos a prueba en la comunidad destinataria antes de su amplia difusión para comprobar que sean claramente comprensibles y evitar que contribuyan a generar confusión o perjuicios. • Recurra a fuentes de información y personas influyentes clave y de confianza para difundir información importante. • Escuche con atención y, con regularidad, recopile datos sobre las necesidades de información, analice los rumores y recabe comentarios: se trata de elementos fundamentales para la elaboración de mensajes y la planificación de actividades de comunicación (véanse el anexo 2 y el anexo 3). • Imparta formación a los miembros del personal y voluntarios: no todos somos comunicadores naturales y hay quien necesita fortalecer sus capacidades en materia de comunicación, escucha atenta y recopilación de comentarios.
<p>¿Quién dirige la comunicación de información sobre riesgos y la interacción con la comunidad, y con quién debemos coordinar nuestros esfuerzos?</p>	<p>Si bien nos incumbe a todos velar de manera óptima por la comunicación de información sobre riesgos y la interacción con la comunidad, este esfuerzo está dirigido por el departamento de salud. Los responsables de la promoción, la comunicación e la interacción con la comunidad en materia de salud coordinarán esta labor en sus respectivas organizaciones. Verifique si, en su país, el Ministerio de Salud, la OMS o el UNICEF han activado una célula de coordinación sobre promoción de salud o comunicación de información sobre riesgos e interacción con la comunidad.</p> <p>Coordinadores de la Federación Internacional sobre interacción con la comunidad y rendición de cuentas:</p> <p>A nivel mundial: ombretta.baggio@ifrc.org;</p>

	<p>Asia y el Pacífico: viviane.fluck@ifrc.org; África: sharon.reader@ifrc.org; América: diana.medina@ifrc.org; Europa: mark.south@ifrc.org.</p>
<p>¿Dónde puedo encontrar ayuda, modelos, orientaciones, adicionales, etc.?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos de la OMS para la comunicación de información sobre riesgos e interacción con la comunidad son eficaces: la sección de preguntas frecuentes, las orientaciones técnicas provisionales sobre comunicación de riesgos y participación comunitaria, las orientaciones para el público y los consejos para la población acerca de los rumores. • Recursos de comunicación al público: mensajes clave, asesoramiento sanitario para mensajes breves, memes en distintos idiomas difundidos en medios sociales, asesoramiento sanitario editable en medios sociales (mediante el uso de la aplicación gratuita Canva). • Pronto se publicará una ficha de información sobre rumores y mitos destinados a los voluntarios. • Plataforma sobre interacción con las comunidades y rendición de cuentas ante estas: (https://www.communityengagementhub.org/): herramientas, modelos y consejos para ejecutar programas de interacción con las comunidades y rendición de cuentas ante estas.

DOCUMENTOS DE UTILIDAD EN LA PRESENTE NOTA DE ORIENTACIÓN

RESUMEN	1
ANEXO 1: Consejos clave sobre interacción con la comunidad	7
ANEXO 2: Información y preguntas que deben dilucidarse durante las evaluaciones preliminares para planificar la comunicación de información sobre riesgos e interacción con la comunidad	10
ANEXO 3: Consejos para la planificación de la comunicación de información sobre riesgos e interacción con la comunidad	12
ANEXO 4: Recomendaciones para la elaboración de mensajes	14
ANEXO 5: Reacción ante los rumores y comentarios observaciones	15

ANEXO 1: Consejos clave sobre interacción con la comunidad

Ante el aumento del número de casos de nCoV y en un momento en que se propagan los rumores y el temor del público, es importante que las personas y las comunidades estén asociadas en el análisis de soluciones y la adopción de medidas eficaces para protegerse a sí mismas y a sus familias y comunidades.

1. **No se limite a informar a las personas de lo que deben hacer: reconozca el valor crucial de la comunidad como agente experto para afrontar la epidemia.** No siempre funciona limitarse a decirles a las personas aquello que deben hacer, aunque sea con fundamentos científicos. Resulta más eficaz hacerles partícipes a través de la interacción, siendo fundamental pasar de un enfoque de comunicación descendente basada en “prohibiciones” a un enfoque de asociación basado en lo que es “posible” hacer.
2. **Anime al diálogo entre pares y por parte de dirigentes.** Las personas suelen prestar atención a la información proporcionada por personas que ya conocen, en quienes confían y que sienten que se preocupan por su bienestar. Los contextos socioculturales específicos, las dinámicas de relaciones, las percepciones de riesgos y las fuentes de asesoramiento de confianza propias, influyen en la aceptación del asesoramiento en materia de salud. No invite únicamente a “expertos de la capital”; identifique a los “especialistas locales”, por ejemplo, un enfermero o una enfermera de un hospital local que pueda brindar información útil y hacerlo, además, utilizando el lenguaje adecuado y con detalles pertinentes para la comunidad.
3. **Establezca enfoques de participación y retroalimentación.** La consulta con las personas sobre lo que saben, quieren y necesitan, junto con su participación en la configuración de enfoques de prevención y de servicios relacionados con el nCoV, así como en la prestación de estos, permite mejorar la eficacia de nuestras intervenciones en las comunidades y mantener los cambios que promovemos. Es importante brindar oportunidades de comunicación y abrir cauces para que las personas y las comunidades planteen preguntas y debatan sobre los asuntos que les preocupan.
4. **Solicite observaciones y comentarios.** La retroalimentación ayuda a las organizaciones de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja en sus esfuerzos de comunicación y en la ejecución de sus programas. Por ejemplo, si las comunidades formulan muchas preguntas sobre el riesgo del nCoV para los niños, será importante que abordemos esas preocupaciones en todas nuestras actividades de comunicación de información sobre riesgos, interacción con la comunidad y movilización social. La retroalimentación actúa como un sistema de alerta anticipada que permite resolver rápidamente los problemas, antes de que se agudicen. Asimismo, es responsabilidad de las organizaciones de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja escuchar cualquier queja y aportar una respuesta (aunque no podamos resolverlas, las personas agradecen que se les escuche y se reconozca su punto de vista).
5. **Difunda inmediatamente la información precisa** (con arreglo a las recomendaciones del Ministerio de Salud y la OMS). La difusión de información incluso antes del diagnóstico comprobado de casos ayuda a reducir la preocupación y a promover medidas de prevención que, a su vez, contribuyen a prevenir la transmisión del nCoV y alientan a la búsqueda de atención sanitaria. En vista de que la información cambia

continuamente, indique siempre la fecha en todos los mensajes que difunda (video, audio y texto).

6. **Utilice un lenguaje con el cual las personas estén familiarizadas.** Es importante usar el lenguaje habitual con el cual las personas están “familiarizadas” para que entiendan toda la información y se sientan en confianza para expresarse sin obstáculos lingüísticos.
7. **Promueva medidas de sensibilización e intervención.** La comunicación de información sobre riesgos y la interacción con la comunidad orientadas a la adopción de medidas suelen contener información dirigida a las comunidades, que incluye, entre otras cosas:
 - a) una instrucción que se debe seguir (por ejemplo, si enferma, solicite atención médica en el hospital X);
 - b) un comportamiento que conviene adoptar (por ejemplo, lávese las manos frecuentemente para protegerse a sí mismo y a los demás, de la enfermedad);
 - c) información que se puede compartir con amigos y familiares (por ejemplo, dónde y cuándo acceder a determinados servicios: “el tratamiento es gratuito y está disponible en las instalaciones sanitarias”).
8. **Ponga a prueba su enfoque.** Mediante pruebas preliminares de mensajes y material de información en la comunidad se garantiza que la información sea comprensible, aceptable, pertinente y persuasiva. Estas ayudan, además, a prevenir la difusión de información carente de sentido o que podría ser perjudicial. Conviene señalar que la abundancia de información puede también tener efectos negativos.
9. **Rendición de cuentas ante quienes deseamos ayudar.** Una manera de mejorar la rendición de cuentas ante las comunidades con las que trabajamos reside en la adopción de un enfoque más sistemático y coordinado en la comunicación con las comunidades “en riesgo” y la reacción ante la retroalimentación que nos proporcionen (por ejemplo, podría existir desacuerdo y quejas respecto de labor de los voluntarios sobre vigilancia comunitaria y rastreo de personas con quienes un individuo ha estado en contacto).
10. **La modificación de comportamientos lleva tiempo.** No basta con indicar a quienes tengan síntomas que deben solicitar tratamiento, es necesario comprender las razones que determinan los diversos comportamientos y los obstáculos para la adopción de prácticas más seguras con el fin de orientar nuestra comunicación de acuerdo con ese análisis. El examen (si existieran investigaciones disponibles) y la recopilación de información sobre los conocimientos, actitudes y prácticas existentes revisten crucial importancia para ofrecer herramientas innovadoras de participación que respalden los programas de prevención y control del nCoV.
11. **Sea claro, honesto y oportuno.** Comunique con claridad y oportunamente lo que se sabe y lo que se ignora acerca de la enfermedad y haga hincapié en las medidas que pueden tomar las personas y las comunidades para reducir el riesgo de transmisión y de enfermedad. Esta es una señal de respeto que genera confianza entre las comunidades y las organizaciones de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja.

12. **Manténgase informado de las últimas noticias y colabore con terceros.** La información, los enfoques y las recomendaciones pueden cambiar a medida que se amplíen los conocimientos sobre la enfermedad. Verifique con regularidad la información procedente del Ministerio de Salud de su país y de otras organizaciones como la OMS y UNICEF. Será importante velar por que la información que difundan las organizaciones de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja no contradiga la que emane del Ministerio de Salud o de la OMS pues ello generaría confusión y desconfianza por parte de las comunidades.
13. **Las organizaciones de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja se preocupan por la suerte de las personas.** Es fácil que las personas afectadas por una epidemia o que viven en condiciones de vulnerabilidad piensen que la sociedad las ha olvidado. Las estrategias de interacción con las comunidades pueden conllevar beneficios psicológicos significativos a ese respecto.
14. **Use cauces de comunicación con las personas y comunidades que sean nuevos e innovadores.** El vertiginoso aumento del acceso a la tecnología móvil, internet y los medios sociales ha transformado las modalidades de comunicación. Esta ya no fluye en sentido descendente: las personas pueden expresarse pública y directamente con las organizaciones de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja y sobre estas, y esperan ser escuchadas y verse asociadas en todas nuestras actividades (en la [herramienta 8](#) encontrará asesoramiento adicional sobre cauces de comunicación posibles).

ANEXO 2: Preguntas y cuestiones que cabe dilucidar en la fase de evaluación preliminar para planificar actividades de información sobre riesgos e interacción con la comunidad

Se puede recopilar esta información mediante encuestas de evaluación, deliberaciones en grupos focales, entrevistas a informantes clave, la consulta de fuentes secundarias o simplemente por medio de la observación. En la [herramienta 1: lista de verificación del CEA y resumen de los métodos](#) encontrará orientaciones más detalladas y podrá consultar las herramientas de otros asociados para la realización de encuestas.

A continuación figuran algunas cuestiones que cabe tener en cuenta en la planificación de actividades de información sobre riesgos e interacción con la comunidad.

- Grupos de la comunidad expuestos a mayor riesgo.
- Conocimientos, actitudes y percepciones sobre el nCoV,
 - incluidos los rumores, las descripciones locales de la enfermedad, la percepción del riesgo que plantea el nCoV y experiencias previas sobre brotes de enfermedades respiratorias.
- Fuentes de información, cauces y contextos (véase preguntas ilustrativas más adelante).
- Idioma o idiomas de preferencia.
- Prácticas comunitarias y en el ámbito doméstico:
 - disposición de las personas a solicitar tratamiento, prácticas en materia de salud (y si incrementan o reducen el riesgo de infección), creencias y valores en torno a esas prácticas, y metodología para la adopción de decisiones en el ámbito comunitario.
- Contexto sociocultural, económico y ambiental:
 - tensiones sociales y políticas que podrían incidir en la adopción de prácticas seguras, acceso a recursos tales como el dinero, servicios sanitarios o artículos de higiene, creencias tradicionales y normas sociales que podrían determinar la reacción a las prácticas propuestas y nivel de confianza en la intervención de ayuda por parte de la comunidad.

En la [herramienta 2: preguntas para diagnóstico CEA, puntos de referencia, monitoreo y evaluación](#), encontrará **preguntas específicas**, preguntas de otro índole y opciones de respuestas sugeridas. Recuerde utilizar el término local con el que se designe al nCoV.

1. ¿Sabe leer y escribir?
2. ¿Qué idioma habla en su hogar?
3. ¿Hay algo que le impida o le dificulte obtener información sobre el nCoV?
4. ¿Dónde suele obtener información sobre temas de salud?
5. ¿Dónde obtiene información sobre el nCoV?
6. ¿Cuáles son las fuentes de información sobre el nCoV en las que más confía?
7. ¿Cuál es la información que más urgentemente necesita sobre este brote de nCoV?
8. ¿Qué información ha escuchado hasta ahora sobre el nCoV?
9. ¿Ha escuchado algo sobre el nCoV que no sabe con certeza si es cierto o falso? ¿Quién le dio esta información?
10. ¿Qué hizo con la información que escuchó sobre el nCoV? ¿La compartió con alguien? ¿Con quién?

11. Si ignoró parcialmente o por completo esa información, ¿cuáles fueron sus principales motivos para ignorarla?
12. Si quisiera formular preguntas, comentarios, o quejas a una organización (por ejemplo, a las organizaciones de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja), ¿qué cauce le parecería más cómodo?
13. ¿Cree que el contagio por nCoV es posible en este momento en su zona o comunidad?
14. ¿Cree que el nCoV es un asunto o problema importante en su comunidad?
15. Si una persona enferma debido al nCoV, ¿es objeto de discriminación o estigmatización?
16. ¿Cuál es su mayor preocupación acerca del nCoV?
17. Si tuviera alguna pregunta sobre el nCoV, ¿a quién se dirigiría?

ANEXO 3: Consejos para la planificación de la comunicación de información sobre riesgos e interacción con la comunidad

PASO 1: fije los objetivos (de acuerdo con el análisis efectuado en la comunidad)

¿Qué desea lograr mediante la comunicación de información sobre riesgos e interacción con la comunidad?

- Comunicar información sobre medidas de preparación y las recomendaciones de salud pública aplicables a su país, así como acerca de lo que no se sabe y la incertidumbre sobre lo que sí se sabe.
- Instar a las personas a que adopten comportamientos recomendados para prevenir la propagación del nCoV (descubrir si existe un comportamiento específico especialmente importante pero muy difícil de poner en práctica para las comunidades; por ejemplo, que las personas notifiquen inmediatamente los casos sospechosos o acudan a centros de atención de salud en cuanto presenten síntomas).
- Notificar casos sospechosos y solicitar sin demora tratamiento relativo al nCoV.
- Recabar información sobre los rumores y las percepciones de la comunidad y ofrecer respuestas.
- Asociar a las comunidades en la búsqueda de soluciones que ayuden a contener la propagación del nCoV.
- Otros.

Paso 2: identifique al público destinatario

- Personas en vecindarios afectados.
- Personas en zonas en riesgo.
- Viajeros.
- Escuelas y niños que asisten a las escuelas.
- Empresas.
- Personas que brindan cuidados.
- Otros.

Paso 3: encuentre a los agentes más influyentes

- Expertos en materia de salud.
- Dirigentes, personal y voluntarios de las organizaciones de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja.
- Personajes públicos (cantantes, promotores de la juventud, etcétera).
- Figuras destacadas de la comunidad, como, por ejemplo, profesores, alcaldes, líderes religiosos, empresarios o dirigentes de distintos comités comunitarios.
- Personas que han estado contagiadas del nCoV o que tienen un familiar que ha estado contagiado del nCoV (experiencias de la vida real).
- Familiares de las personas.
- Otras personas influyentes o respetadas por la comunidad.

Paso 4: determine los cauces óptimos de interacción con la comunidad

- Comunicación presencial (a menudo, la modalidad que genera más confianza), en particular mediante visitas a domicilio por parte de los voluntarios y movilizadores comunitarios.
- Medios sociales.

- Recurrir a personas influyentes clave ya sea a través de internet y otros medios: campeones de fútbol, líderes religiosos, empresarios destacados, estrellas de YouTube, etcétera.
- Comunidades o congregaciones religiosas.
- Medios sociales, radio, televisión, periódicos.
- Aplicaciones de mensajería.
- Otros.

Paso 5: combine todas las posibilidades

Determine los cauces que utilizará para cada sector del público y los mensajes específicos para cada grupo. Siempre es mejor diversificar los cauces de comunicación para abarcar públicos diversos.

Paso 6: manténgase atento, siga de cerca la incidencia de su labor e incorpore cambios

- Establezca sistemas para recabar información, observaciones y rumores en las comunidades pues ello podría aportar indicios sobre problemas, ideas o soluciones que pudiéramos no haber contemplado.
- Adapte, en función de esa información, los mensajes y las actividades de intervención en todos los sectores para preservar la eficacia, la credibilidad y la pertinencia de su labor.

ANEXO 4: Recomendaciones para la elaboración de mensajes

A continuación, figuran recomendaciones esenciales para la eficaz formulación de mensajes sobre cambios de comportamiento ante amenazas inmediatas como el nCoV.

1. **El arte de la sencillez:** es fundamentales que los mensajes sean claros y sencillos, la abundancia de textos o de imágenes puede resultar abrumadora y diluir el mensaje.
2. **Establezca un equilibrio entre la información sobre amenazas o temores y las medidas prácticas:** en situaciones de emergencia, como las epidemias, resulta aceptable la combinación de mensajes graves con determinadas medidas recomendadas (por ejemplo, “la infección por el nCoV puede causar una grave enfermedad, solicite tratamiento cuanto antes”) para destacar la amenaza inmediata. Las advertencias en fundamentadas en amenazas suelen provocar cambios de comportamiento que duran unas cuantas semanas. Cuando la amenaza se disipa, las personas asumen los comportamientos habituales. No olvide indicar también algún beneficio para cumplir los objetivos de reducción de riesgos tanto a corto como a largo plazo.
3. **Llamamiento a la acción:** mediante una exhortación, se comunica a los miembros de la comunidad que pueden adoptar medidas para lograr un beneficio. Por ejemplo, “lávese las manos” o “solicite tratamiento si padece una enfermedad respiratoria”. Las medidas deben ser pertinentes y viables para la comunidad (si no se dispone de jabón, no solicite que las personas se laven siempre las manos con jabón).
4. **Siempre se DEBE poner a prueba los mensajes con un grupo piloto:** caso contrario, se podría generar pánico y confusión entre los miembros de la comunidad. Elabore el mensaje completamente, con inclusión de textos y gráficos, y compártalo con un grupo representativo de miembros de la comunidad (hombres y mujeres de distintas edades y capacidades) para evaluar su reacción. Aproveche los comentarios del grupo para modificar el mensaje según sea necesario. El ensayo preliminar permite garantizar que los mensajes sean comprensibles, aceptables, pertinentes y persuasivos. Así se evita, además, la difusión de información carente de sentido o que podría ser perjudicial.
5. **Contextualice el mensaje:** use el idioma o los idiomas de la población afectada y términos que la población comprenda; conozca y entienda las creencias y prácticas culturales de la comunidad.
6. **Brinde explicaciones:** siempre explique las razones por las cuales se propugna un determinado comportamiento pues es más probable que las personas adopten una medida específica cuando comprenden la importancia de esta. Por ejemplo, si se explica que lavarse las manos antes de comer ayuda a evitar que los gérmenes pasen de las manos a la comida y de esta a la boca, es más probable que se recuerde esa información que si se señala simplemente que se laven las manos antes de comer, sin ahondar en explicaciones sobre por qué es importante.

ANEXO 5: Reacción ante rumores y observaciones

¿Qué es un rumor?

- Un rumor es información no verificada que se difunde voluntaria o involuntariamente.
- Un rumor puede contener información correcta o incorrecta, o una mezcla de ambas. Los rumores suelen surgir cuando existe demasiada o escasa información pues las personas no pueden comprobar aquello que cierto y lo que no lo es.
- Los rumores pueden reflejar los deseos, temores, o la hostilidad de las personas o comunidades.
- Las personas suelen propagar rumores porque creen que, al menos parcialmente, son ciertos.

¿Por qué surgen rumores?

A menudo, los rumores dejan traslucir miedos o anhelos: las personas que difunden rumores no son tontas, sino que albergan preguntas, temores y esperanzas.

- Según la “ley básica del rumor”, la importancia del asunto y el nivel de ambigüedad en torno a este dictan la cantidad de rumores en circulación.
- Los mensajes equívocamente comunicados o comprendidos pueden convertirse en rumores y cobrar fuerza cuando las organizaciones difunden información discrepante o contradictoria.

¿Por qué se debe prestar atención a los rumores?

Las comunidades poseen redes de comunicación propias y los rumores tienen su peso y se propagan con rapidez. En el caso de enfermedades infecciosas, suelen existir dos tipos de rumores: 1) sobre eventuales casos (alertas); y 2) sobre explicaciones de la comunidad acerca de las causas.

- Los rumores pueden desviar la atención y competir con el mensaje de salud. No cabe ignorarlos pues puede poner en riesgo vidas y favorecer la propagación del brote de nCoV.
- Los rumores pueden generar desconfianza en los servicios y en las organizaciones de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja.
- Los rumores pueden aportar información sincera sobre la actuación de las organizaciones de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja y sobre la opinión de las comunidades al respecto.

¿Cómo se puede captar un rumor?

La identificación de rumores no es tan sencilla, ni se reduce a preguntar a las personas acerca de los rumores que han escuchado. No se descubrirán necesariamente de esa manera porque, por ejemplo, las personas podrían creer que una información es cierta y ni siquiera considerarla un rumor, o podrían no estimar que usted sea un interlocutor para abordar ese tema. No basta con oír lo que se dice, hay que prestar atención. A continuación, figuran sugerencias para la eficaz identificación de rumores.

- Fortalezca las relaciones existentes y de confianza para poder escuchar y detectar rumores.
- Asegúrese de escuchar los rumores en el idioma en el que la comunidad se siente más cómoda.
- Dialogue de maneja abiertas y no estructuradas con miembros de la comunidad.
- Evalúe el eventual riesgo derivado de un rumor para determinar su reacción y si esta debe ser inmediata o puede esperar.
- Entre otros medios para detectar rumores figuran:
 - preguntas a los voluntarios y al personal local sobre lo que han escuchado durante su labor o en su vida personal;
 - deliberaciones en grupos focales;
 - sistemas de retroalimentación y quejas; véase “mecanismos de retroalimentación y quejas” ([enlace](#));
 - redes comunitarias, por ejemplo, comités comunitarios y grupos de mujeres o jóvenes;
 - medios de comunicación locales;
 - medios sociales;
 - ...
- Imparta formación a los voluntarios sobre medios para buscar, identificar y recabar información sobre rumores, y sobre la manera de organizar un registro de rumores y de comentarios de la comunidad (en el siguiente anexo encontrará un modelo de ese registro).

El momento oportuno para reaccionar ante los rumores

Conviene redimensionar los rumores como orientaciones útiles que, al igual que el dolor, suelen aportar información incómoda, pero de provecho. Los rumores son indicadores útiles de fallas en la labor de comunicación. Desde esta perspectiva, los rumores pueden ayudar a los expertos en salud en la detección temprana de casos y en la comunicación más eficaz con el público, además, de favorecer el diálogo en la comunidad sobre eventos excepcionales relacionados con enfermedades.

No todos los rumores requieren una reacción. Al decidir el momento oportuno para esta, tenga en cuenta:

- el riesgo que plantea el rumor (véase los ejemplos que figuran más adelante);
- la probabilidad de que el riesgo se materialice;
- el eventual perjuicio para la credibilidad y la reputación de las organizaciones de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja;
- la posibilidad de verificación del rumor determinando el origen de este en la comunidad y si fue difundido por más de una fuente independiente y de confianza; pregunte a otras fuentes de confianza acerca del rumor, y si tienen conocimiento de este ¡cuidando de no propagar el rumor mientras intenta verificarlo!

En el siguiente cuadro se resumen algunos de los riesgos que plantean los rumores, con ejemplos de rumores reales detectados en los medios sociales.

Causa un perjuicio.	<i>Los esteroides y el etanol pueden matar el virus.</i>
---------------------	--

Disuade el recurso a servicios de salud.	<i>Si se enjuaga la boca con agua salada no contraerá la infección.</i>
Suscita conflictos o estigmatización	<i>El coronavirus surgió porque los chinos son sucios y comen serpientes.</i>
Puede dar lugar a comportamientos de riesgo	<i>Puedo identificar si un animal está enfermo porque tendrá un comportamiento demencial.</i>
Pone en riesgo a ciertos grupos	<i>Todas las personas de Wuhan (personas chinas) están infectadas: no deje que ingresen en su pueblo o en su país.</i>
Pone en riesgo a las unidades de intervención	<i>El gobierno y sus asociados ocultan medicamentos que podrían tratar a los pacientes enfermos por 2019-nCoV.</i>

Reacción ante rumores

- Entender aquello que desencadenó un rumor puede ayudarle a planificar la reacción y a evitar que se repita. Así, puede preguntarse si el rumor surgió por un mensaje mal formulado, por algo que dijo un voluntario, por un anuncio gubernamental o por la manera en que se realizaron las actividades relacionadas, por ejemplo, con los servicios de atención de salud.
- No se limite a ignorar o rehusar el rumor. Afróntelo compartiendo información sobre concreta a través de canales de comunicación de confianza y usando términos y el lenguaje que mejor domine la comunidad.
- Compruebe que la comunidad reciba, comprenda y acepte los mensajes y el nuevo discurso.
- Asegúrese de que todo el personal y los voluntarios, en especial quienes movilizan a la comunidad, reciben regularmente información sobre los rumores más recientes y la reacción recomendada ante estos.
- ¡Respete las creencias locales! Por ejemplo, un rumor corriente durante el brote del ébola señalaba que este se debía a la brujería; la reacción usual fue referirse al Ébola como un virus. No obstante, habría sido más útil aceptar esa explicación alternativa y formular recomendaciones que no contradijeran la mentalidad de la comunidad (por ejemplo, “no toque a la persona sin protegerse y regáله comida [y plegarias] como muestra de su empatía”).

Recursos útiles

- [Mecanismos de la Federación Internacional para retroalimentación y quejas](#)
- [Internews Rumour Tracking methodology part III how to](#)