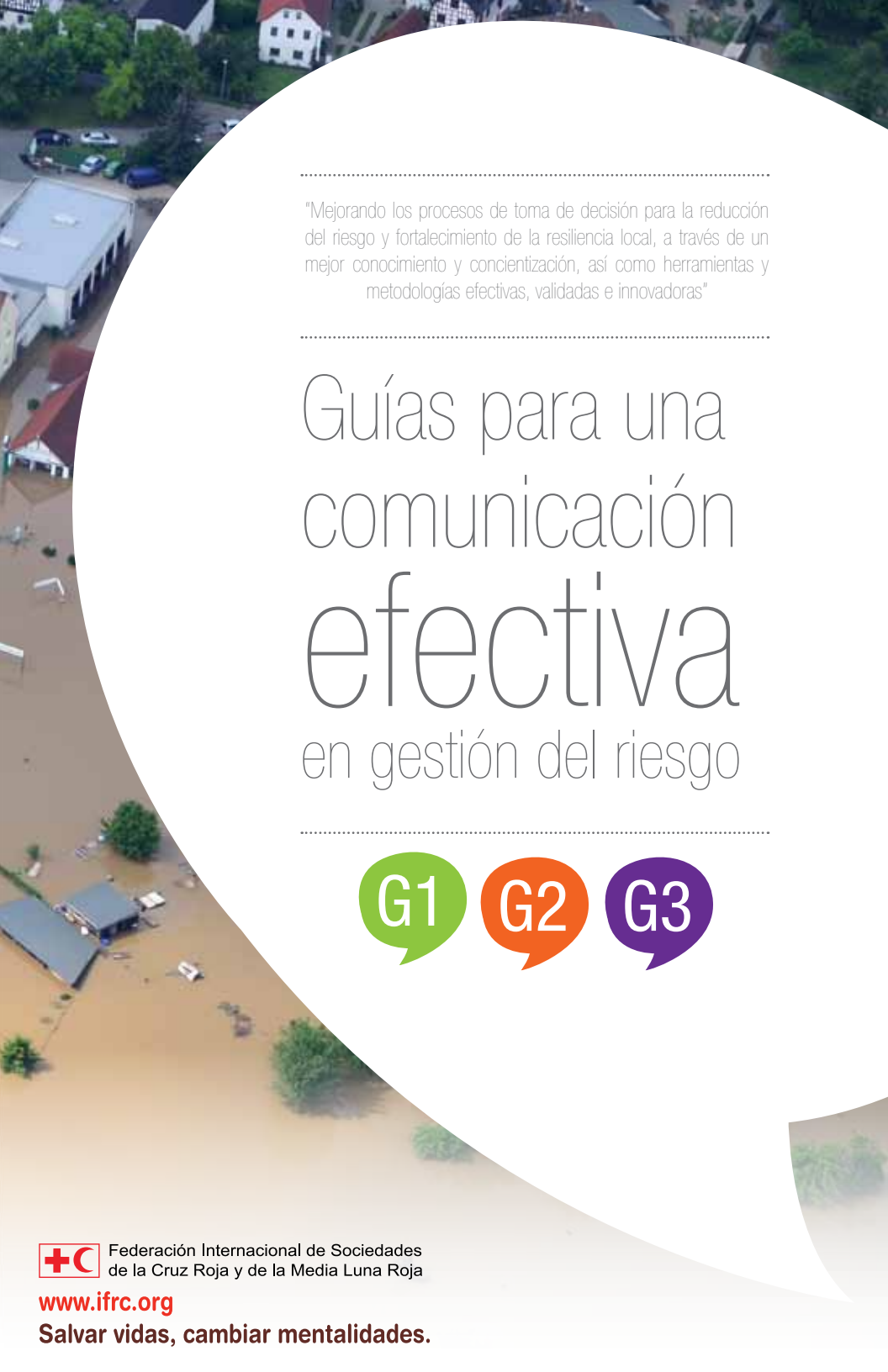




"Mejorando los procesos de toma de decisión para la reducción del riesgo y fortalecimiento de la resiliencia local, a través de un mejor conocimiento y concientización, así como herramientas y metodologías efectivas, validadas e innovadoras"

Guías para una comunicación efectiva en gestión del riesgo



Federación Internacional de Sociedades
de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja

www.ifrc.org

Salvar vidas, cambiar mentalidades.

Título del Proyecto:

Mejorando los procesos de toma de decisión para la reducción del riesgo y fortalecimiento de la resiliencia local, a través de un mejor conocimiento y concientización, así como herramientas y metodologías efectivas, validadas e innovadoras

Guías para una comunicación efectiva en gestión del riesgo

Elaborado por:



Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja

Financiado por:



Ayuda Humanitaria
y Protección Civil

Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, Ginebra, 2014

Se autoriza citar total o parcialmente el contenido de este manual con fines no comerciales, siempre y cuando se mencione la fuente. Las solicitudes para la reproducción comercial deben dirigirse a la Federación Internacional a la dirección secretariat@ifrc.org.

Las opiniones y recomendaciones expresadas en este manual no representan necesariamente la política oficial de la Federación Internacional ni de las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja. Las designaciones y los mapas utilizados no suponen la expresión de ninguna opinión por parte de la Federación Internacional ni de las Sociedades Nacionales con respecto a la condición jurídica de algún territorio o de sus autoridades. Los derechos de autor de todas las fotografías utilizadas en este manual son propiedad intelectual de la Federación Internacional salvo indicación en contrario.

El presente documento comprende las actividades de ayuda humanitaria implementadas con ayuda financiera proporcionada por la Unión Europea. Las opiniones expresadas aquí no se deberán tomar, de ninguna forma, como un reflejo de la opinión oficial de la Unión Europea, y la Comisión Europea no se hace responsable del uso que se pueda hacer de la información contenida en este documento.

Representaciones Regionales para los Países Andinos y el Cono Sur

Coordinador del proyecto DIPECHO: Javier Manteiga Castro.

Derechos de Autor © La Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja

Diseño Editorial: Laura Quirós Ortiz / www.lauraquiros.com

Fecha de publicación Noviembre 2014

"Mejorando los procesos de toma de decisión para la reducción del riesgo y fortalecimiento de la resiliencia local, a través de un mejor conocimiento y concientización, así como herramientas y metodologías efectivas, validadas e innovadoras"

Guías para una comunicación efectiva en gestión del riesgo



Contenidos

Introducción

¿Por qué estas guías?	7
¿En qué consiste esta guía?	8
Premisas de base	9
Estructura	9
El contexto y los problemas de comunicación abordados	10
Elementos para realizar el análisis de contexto	12

G1	Comunicación eficaz de la gestión del riesgo con perspectiva intercultural e inter-territorial	16
-----------	--	----

G2	Comunicación como instrumento para alimentar procesos coordinados y articulados de toma de decisiones en gestión de riesgo	44
-----------	--	----

G3	Aprovechar el conocimiento tradicional y el conocimiento desarrollado en procesos de GRD.	66
-----------	---	----

Recomendaciones	66
-----------------	----

Guías para una comunicación efectiva en gestión del riesgo

Introducción



Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja

La comunicación de la gestión del riesgo constituye el proceso mediante el cual actores involucrados (poblaciones en riesgo, centros académicos, instituciones del Estado, organizaciones sociales, entre otros) en la reducción del riesgo de desastres, la preparación y el aumento de la resiliencia, se transmiten mensajes que les permiten comprender los riesgos y actuar coordinadamente de forma prospectiva, correctiva y reactiva.

¿Por qué estas guías?

La comunicación es un área de conocimiento y de acción que debe estar presente en todos los procesos de la gestión del riesgo. La aplicación de una comunicación efectiva es imprescindible para obtener cambios en las actitudes, acciones y políticas para la temática. Si se quiere persuadir para cambiar hábitos, atraer la atención para apoyar acciones de incidencia, invitar a la participación, cambiar mentalidades para salvar vidas y aumentar la resiliencia de las personas, sus comunidades y medios de vida, la comunicación efectiva, como medio principal de cambio, debe estar siempre presente. Por lo tanto debe ser integrada en la implementación de acciones, proyectos, programas o planes de gestión del riesgo a lo largo de todo su ciclo, desde la identificación, hasta la implementación y la evaluación.

Esta guía es una herramienta que plantea recomendaciones generales para planificadores y comunicadores de las organizaciones e instituciones que trabajan con procesos encaminados a adoptar decisiones e implementar acciones para incrementar las capacidades en prevención y reducción del riesgo, preparación y resiliencia¹ de las poblaciones vulnerables.

Esta guía se basa en los resultados del “Estudio de usuarios finales, sobre la oferta y demanda de productos de conocimiento en gestión de riesgo” y en el desarrollo de un conjunto de “Lineamientos estratégicos para la comunicación efectiva en gestión del riesgo”. Esta guía es un aporte inicial, que aún debe ser calibrado y validado en la práctica, que ofrece recomendaciones y sugerencias para mejorar la calidad de la comunicación y aporta ejemplos sobre prácticas exitosas en la materia.

¿En qué consiste esta guía?

Esta guía se concibe como un instrumento de trabajo en comunicación para la gestión de riesgos. Desde ese punto de vista, es una herramienta de uso cotidiano para gestores de proyectos, comunicadores, técnicos y otros actores que participan en las iniciativas relacionadas con la temática. Por eso:

- Incluye recomendaciones prácticas y metodológicas para generar, en el nivel estratégico, mensajes, procesos, flujos de información y conocimientos entre actores involucrados en la gestión del riesgo.
- Implica un diálogo para promover cambios de actitud y de enfoque en la comunicación de la gestión del riesgo, desde su marco teórico y conceptual hasta su implementación a través de procesos sociales y participativos.
- Plantea un abordaje específico sobre los temas y problemas de comunicación analizados en el estudio de usuarios, antes mencionado, así como en los lineamientos estratégicos.

Premisas de base

Para la elaboración de esta guía se han tenido en cuenta las siguientes premisas:

- La comunicación juega un papel fundamental en la mejora de la comprensión de las necesidades de usuarios y beneficiarios de la gestión del riesgo y las autoridades, entidades especializadas y cooperantes que apoyan su desarrollo.
- La horizontalidad de la comunicación es la característica que más la diferencia de la información, pero para que aumente su eficacia tiene que haber información de calidad.
- La comunicación participativa se presenta como una oportunidad para abordar los problemas que plantean la gestión del riesgo de desastres y el aumento de la resiliencia.
- La innovación tecnológica y el acceso a las redes de comunicación a través de internet o móviles constituyen medios relevantes en la gestión del riesgo.

Se entiende por guía de comunicación una serie de pautas que pueden guiar procesos de comunicación y estrategias, y que van acompañadas de recomendaciones prácticas y ejemplos de malas y buenas prácticas.

El contexto y los problemas de comunicación abordados

Toda acción de comunicación tiene como contexto un entorno geográfico, histórico, social y cultural específico, que es imprescindible conocer antes de formular un proceso de comunicación relacionado con la gestión del riesgo.

La percepción del riesgo no es homogénea en la población. Por el contrario, está determinada por la experiencia histórica en relación con amenazas específicas y por la manera en que cada sociedad analiza los riesgos y los incorpora a su cultura. También está condicionada por la vulnerabilidad de cada sector de población, ya que no todas las personas están expuestas a las mismas amenazas y, sobre todo, no tienen las mismas condiciones económicas, sociales, culturales y ambientales. Por lo tanto, sus estrategias para afrontar los riesgos y prevenirlos no serán las mismas entre unos y otros. De esta misma manera se construyen mensajes y lenguajes específicos para analizar y enfrentarse a los riesgos.

Los problemas generales de la comunicación para la gestión del riesgo han sido analizados considerando los siguientes puntos:

1. No todos los mensajes que se elaboran y difunden sobre gestión del riesgo son asimilados por la población a la cual se dirigen.
2. La percepción del riesgo entre quienes toman decisiones aún está fragmentada y la comunicación entre actores no se concreta en relaciones fluidas de coordinación y acción conjunta.
3. Las capacidades sociales y de gestión ambiental de las comunidades para adaptarse al contexto de riesgo, así como las experiencias innovadoras y positivas generadas en los proyectos, no se aprovechan en la medida de su potencial.

4. Las estrategias y medios de comunicación, no han informado a tiempo, no han tenido objetivos claros y han generado confusiones, en los distintos niveles de la gestión de riesgos.

A partir de esos problemas, se han elaborado líneas estratégicas de actuación para una comunicación eficaz en gestión del riesgo, que engloban los problemas comunes, y que se abordan en cada uno de las guías:

G1

Guía 1.- Línea Estratégica 1

Comunicación eficaz de la gestión del riesgo con perspectiva intercultural e interterritorial.

G2

Guía 2.- Línea Estratégica 2

Comunicación como instrumento para alimentar procesos coordinados y articulados de toma de decisiones en gestión del riesgo.

G3

Guía 3.- Línea Estratégica 3

Comunicación en la que se tiene en cuenta la experiencia resultado del conocimiento tradicional y el que se ha desarrollado en proyectos y programas de gestión del riesgo.

Elementos para realizar el análisis de contexto

¿Cuál es el proceso de aprendizaje necesario para conocer los contextos específicos con los que se trabaja en gestión del riesgo?

En primer lugar, se debe construir un perfil del territorio y la sociedad sobre la que se trabajará considerando los siguientes temas:

- Características socio demográficas (población, grupos por edad y sexo).
- Distribución espacial de la población y patrones de asentamiento en relación con la exposición a riesgos.
- Experiencia histórica con los desastres.
- Características socioculturales (diferencias étnicas y culturales, idiomas usuales).
- Características sociales (educación, salud o vivienda). Esto es muy importante a la hora de trabajar en prevención de riesgos y protección de los medios de vida de las personas.
- Características socioeconómicas (estratificaciones por ingresos, tipo de empleo, etc.). Hace falta recalcar aquí que diferentes tipos de inserción laboral significarán distintos niveles de relación con el riesgo.
- Situación sociopolítica: Coyunturas relevantes para la población sujeto de los riesgos: desplazamientos internos, desarticulación del tejido social, situación de los liderazgos locales, factores externos y endógenos que afectan la coherencia de las acciones políticas en relación a los riesgos e incrementan la vulnerabilidad.
- Estructura institucional relacionada con la gestión del riesgo, caracterización del papel de las organizaciones sociales, las instituciones del gobierno central, los gobiernos locales y los organismos descentralizados, entre otros.

En este proceso de investigación básica para conocer el contexto, se inicia utilizando información secundaria, como documentos oficiales, libros de historia, sociología, literatura y otros documentos pertinentes para comprender la relación de la población con las amenazas y los riesgos. Esta etapa se complementa con entrevistas a personajes clave: miembros de comités específicos, líderes políticos, sociales, religiosos y personas reconocidas como relevantes e influyentes.

Es también recomendable indagar en las formas de comunicación locales. En el proceso de comunicación intervienen otros actores aparte de las comunidades y los comunicadores, por lo tanto, es necesario ver también el contexto organizacional e institucional, empezando por la propia organización y cómo funcionan la comunicación interna y las estructuras organizacionales e institucionales.

Para facilitar la recolección y el análisis de la información básica del área de trabajo, conviene construir una serie de interrogantes. En adelante se presenta un listado general que puede ser útil como base de trabajo:

- ¿Cuáles son los sistemas locales, formales e informales, de toma de decisiones en gestión del riesgo?
- ¿Quiénes son los líderes que forman opinión sobre el sector de gestión del riesgo a su alrededor?
- ¿En qué sector de población son influyentes estos líderes de opinión?
- ¿Cómo percibe la población las amenazas y los riesgos?
- ¿Cuáles son las estrategias locales de prevención del riesgo?
- ¿Cuáles son los canales que sirven como vehículo a los mensajes en distintos sectores de población?
- ¿Cuál es la relación entre la percepción del riesgo y las diferencias socioculturales y étnicas que prevalecen en cada región?

Para resolver estos interrogantes, y obtener información primaria, se recomienda el uso de técnicas de investigación social, tales como:

- Las entrevistas en profundidad con informantes clave dentro de las organizaciones, instituciones involucradas en la gestión del riesgo y la comunidad.
- Las entrevistas de grupo que reúnen a personas de distintas adscripciones.
- Las entrevistas con grupos focales que reúnen a personas con características comunes.

Una vez terminada esta etapa, ya se cuenta con una información que permitirá iniciar la formulación y puesta en marcha de proyectos con acciones de comunicación pertinentes y efectivas encaminadas hacia una mejor comprensión del riesgo y adaptación a la demanda de necesidades de las comunidades.

“Uno de los desafíos que he asumido y que trato de llevar a la práctica en el quehacer de mi profesión como sociólogo de la comunicación y periodista es que el comunicador debe ser educado, acompañado y guiado en la realidad del comunicar.

Esto significa que tenemos que asumir el rol del comunicador en nuestros contextos latinoamericanos como el de un acompañante que facilita conocimientos a la comunidad, esto es un comportamiento que genera otros buenos comportamientos para el desarrollo”.

Franklin Cornejo Urbina. “El rol del comunicador frente a las personas y los medios”.

Contenidos

Comunicación efectiva de la gestión del riesgo con perspectiva intercultural e inter-territorial	18
Premisa fundamental de la primera guía	18
Pasos generales para abordar procesos de comunicación efectiva en gestión del riesgo en entornos culturalmente diversos.	23
Recomendaciones específicas para acciones de comunicación en contextos migratorios, y contextos con personas desplazadas y refugiadas	28
Recomendaciones en cuanto a la elaboración de mensajes	29
Acciones y recomendaciones para atender las distintas percepciones sobre el riesgo	31
Ejemplo ilustrativo sobre las diferencias en la percepción del riesgo	32
Hay otras buenas prácticas en el ámbito de la salud que merece la pena conocer y que sí han tratado la interculturalidad	34
El teatro	36
La radio	37
El vídeo comunitario	38
Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) para la comunicación en gestión del riesgo	40
Publicaciones	41
Referencias y documentación de utilidad para la guía 1	42

Guías para una comunicación efectiva en gestión del riesgo

Guía 1

Comunicación efectiva de la gestión del riesgo con perspectiva intercultural e inter-territorial

 Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja

Comunicación efectiva de la gestión del riesgo con perspectiva intercultural e inter-territorial

Premisa fundamental de la primera guía

En América del Sur, la diversidad de pueblos y culturas es inmensa. En los países de la región conviven pueblos indígenas con descendientes de colonizadores, afroamericanos, distintas religiones de diferentes orígenes y se hablan más de 500 idiomas distintos, entre otras características.

Las diferencias culturales y territoriales de los contextos en los que trabajan los actores implicados en la gestión del riesgo demandan estrategias, metodologías, abordajes e instrumentos de comunicación diferenciados y diseñados específicamente para cada situación específica y cada grupo social, evitando la elaboración de contenidos para todos los públicos y propósitos.

Consideraciones para incorporar el contexto intercultural e inter-territorial en la comunicación efectiva para la gestión del riesgo y la resiliencia

Cualquier intervención sobre gestión del riesgo en la región sudamericana, debe considerar el contexto intercultural y territorial existente. En particular se debe tener presente que:

1. En América del Sur, la diversidad de pueblos y culturas es inmensa. En los países de la región conviven pueblos indígenas con descendientes de colonizadores, afroamericanos, distintas religiones de diferentes orígenes y se hablan más de 500 idiomas distintos, entre otras características.

2. Las ciudades suramericanas constituyen el espacio de confluencia de cientos de culturas e identidades diferentes. Inmigrantes provenientes de zonas

rurales, desplazados por los conflictos sociopolíticos, indígenas de diversos pueblos, afro descendientes, inmigrantes y muchos otros más, con distintos niveles socioeconómicos y diferentes zonas de asentamiento igualmente, con distintos niveles de exposición a los riesgos y, por su origen y culturas, también distintas percepciones del riesgo.

3. Diferentes vulnerabilidades globales debidas a factores socioeconómicos, geográficos y culturales se conjugan con las específicas de cada territorio para producir un repertorio múltiple de personas a quienes se deben comunicar contenidos relacionados con la gestión del riesgo y la resiliencia. Es así como el contexto global del continente es el de la diversidad y la multiculturalidad, la pluralidad de identidades y, a partir de ahí, la percepción diferencial de las amenazas y los riesgos y la necesidad de una perspectiva intercultural para abordar el diseño y la puesta en marcha de acciones de comunicación.

4. La identidad cultural está constituida por una compleja trama de costumbres, tradiciones, símbolos, signos, lenguajes, creencias, ideologías y códigos de relación social que actúan como los basamentos de la cohesión social y a la vez, de la diferenciación de cada sociedad respecto de las otras. De tal manera, diferentes percepciones del mundo implicarán que “desastres”, “riesgos”, “prevención”, “reducción” y otros conceptos, sean percibidos en forma distinta según quienes sean los receptores de los mensajes y la forma en que estos se emitan.

6. En la práctica, la producción de mensajes y materiales para comunicar medidas de prevención, preparación y reacción ante un desastre, debe realizarse desde una perspectiva étnica y culturalmente sensible,

Cuando una cultura interpreta a otra sin considerar sus especificidades, pueden producirse tensiones en la comunicación que pueden prevenirse mediante el recurso de la comunicación intercultural¹

1 El término “comunicación intercultural” data de finales de la década de 1950 y fue acuñado por Edward T. Hall, antropólogo estadounidense. Entre sus textos más relevantes sobre el tema figuran *Beyond Culture*, Nueva York, Doubleday, 1976 y *La dimensión oculta*. México, Siglo Veintiuno Editores, 2005. En esta guía, se utiliza el concepto de comunicación intercultural como “la construcción de mensajes a partir del conocimiento de los códigos de comunicación que poseen diferentes culturas, o segmentos de ellas, para transmitirlos a través de los canales que son asimilados y legitimados en el contexto de cada cultura...”

considerando las características de los usuarios de la información y validando los instrumentos de comunicación con integrantes de los pueblos hacia los que va dirigida la comunicación.

Es muy relevante contar con información sobre las características de las culturas hacia las que se dirigen los mensajes que van a difundirse.

Por ejemplo, sobre el rol de las mujeres en la sociedad. En algunas sociedades indígenas (como por ejemplo entre los ayoreos del Chaco Sudamericano) las mujeres tienen una posición relevante en la toma de decisiones políticas y los asuntos comunales. Por ello, los mensajes deben también dirigirse a ellas en razón de la posición que desempeñan en su sociedad. En el mundo andino, las autoridades tradicionales ejercen sus funciones en compañía de sus parejas, sobre la base del concepto de dualidad cósmica (khari wari y chacha warmi, entre otros), por eso, los mensajes deben diseñarse para esos receptores.

Los conceptos de desarrollo o “buen vivir” que tienen los pueblos indígenas están relacionados directamente con las concepciones sobre el equilibrio natural y social que constituyen el sustrato de las matrices culturales amerindias.

El cambio y las variabilidades climáticas y sus consecuencias a nivel de riesgo y amenazas tendrán un impacto significativo sobre estos conceptos de desarrollo social y cultural. Por ello, es importante colocar en un contexto cultural las propuestas que se hagan de gestión del riesgo en todos sus niveles y categorías. Una condición para el “buen vivir” es precisamente una adecuada gestión para la reducción de riesgo pero, como el concepto de buen vivir varía de un pueblo a otro, será importante adecuarlo a las características del concepto en cada uno de ellos o, al menos, en las grandes regiones donde conviven culturas con matrices culturales básicas comunes (la zona andina, la Amazonia, el Chaco, el cono sur, la región macro chibcha, los afro descendientes, etc.).

Las imágenes, así como las ideas, los gestos, los registros orales, las literaturas, los mitos y otros rasgos culturales, tienen una importancia medular al definir estrategias de comunicación intercultural. Pero, al igual que las ideas, los gestos, las literaturas, los registros orales, los mitos y otros rasgos culturales, tienen un carácter polisémico y su interpretación se encuentra ubicada en coordenadas temporales, espaciales y sociales singulares. Ambas líneas, la de la imagen y la de su texto, juntas, se pueden constituir en un invaluable instrumento de conocimiento y de acción social.

Por ello, cuando se habla de comunicación para la reducción de riesgos, las imágenes tienen una especial relevancia, ya que permiten un correlato visual al mensaje textual. Para los indígenas, la comunicación basada en instrumentos visuales es de importancia central. Al interior de la sociedad indígena, porque la exclusión les limitó sus relaciones con el texto escrito y, al exterior, porque la imagen filmada produce una suerte de contemporaneidad que incrementa el impacto de los mensajes.

“Interculturalidad es, por tanto y ante todo, la relación entre personas y grupos sociales de diversa cultura; o, desde otro ángulo, la relación entre personas y grupos de personas con identidades culturales distintas (incluye también las relaciones y actitudes de estas mismas personas con referencia a elementos de otras culturas); y, a un nivel ulterior más abstracto, las comparaciones y combinaciones entre dos o más sistemas culturales.”²

Como ya se ha mencionado antes, la interculturalidad se refiere a la interacción entre culturas de una forma respetuosa, horizontal y sinérgica, donde se concibe que ningún grupo cultural esté por encima del otro, favoreciendo en todo momento la integración y convivencia

² Por ejemplo, los “acomodamientos razonables” emprendidos por el gobierno de Quebec desde la década de 1960.

entre culturas. En las relaciones interculturales se establece una relación basada en el respeto a la diversidad y el enriquecimiento mutuo.

Los arreglos necesarios para que grupos, pueblos, personas y sociedades con distintas culturas vivan y se comuniquen en un marco de relaciones interculturales positivas tienen ya larga data como preocupación de los Estados nacionales⁵. Distintas modalidades se han ensayado en distintos lugares del mundo para adecuar diferentes y en ocasiones antagónicos rasgos culturales.

Esto significa establecer arreglos:

- Para construir canales de comunicación, lo que significa acomodos de idioma y códigos de comunicación, incluyendo sistemas de señalización en los idiomas de uso en cada región. Esta es una de las estrategias de comunicación más visibles y con mayor carga simbólica. Por ejemplo, señalizaciones urbanas sobre la base de los mapas de riesgos (puntos de encuentro, rutas de escape, Cruz Roja, cabinas de comunicación, etc.). Aunque puede argumentarse que la mayoría de las personas no es capaz de leer en lenguas distintas del castellano, aunque las hablen (en parte por las diferencias de alfabeto y la fonética asociada), lo que prevalece es el criterio del reconocimiento y la importancia simbólica que este tiene.
- Para establecer procedimientos diferenciados de atención de distintas culturas en las distintas etapas de la gestión del riesgo, incluyendo la respuesta de emergencia, la rehabilitación y la reconstrucción.
- Para respetar y proteger los símbolos religiosos, lugares de culto, sitios sagrados y monumentos históricos de cada cultura. Esto es de especial importancia al enfocar la protección de sitios patrimoniales, arqueológicos o naturales en las áreas de riesgo de desastres.
- Para respetar y fortalecer las organizaciones características de cada cultura como contrapartes en los procesos de actuación ante riesgos.

- Para poner en marcha programas de educación en gestión del riesgo bajo un enfoque intercultural.

Cada mensaje es polisémico porque confluyen diferentes universos simbólicos que se expresan en distintas maneras de interpretar los hechos de la realidad y los actos comunicativos. Por esa razón, la gestión de la comunicación para la gestión del riesgo es de una importancia medular. Su incidencia estratégica es tal que puede constituirse en el canal para la construcción del diálogo intercultural sin discriminaciones ni exclusiones. Esto, entre otras cosas quiere decir:

- Que se deben construir canales de comunicación intercultural, lo que significa acomodos de idioma y códigos de comunicación adecuados a los diferentes pueblos y culturas en el territorio. Esto incluye la sensibilización a distintos códigos de comportamiento social, normas de cortesía y lenguajes corporales.
- Que la información se debe presentar de forma accesible para cada cultura. Si es necesario y posible, en los diferentes idiomas que se utilizan en la vida cotidiana.
- Que los materiales escritos, visuales, auditivos y de otros tipos, si es necesario, deben ser objeto de un proceso de mediación pedagógica culturalmente adaptado.
- Que se privilegie la información visual y verbal sobre los textos escritos, los medios electrónicos y otras formas de presentación digital de los datos.

Pasos generales para abordar procesos de comunicación efectiva en gestión del riesgo en entornos culturalmente diversos.

Paso 1: contar con la experiencia de comunicadores

Es recomendable contar con personal profesional de comunicación y comunicación para el desarrollo. El acercamiento a la comunidad

y la dirección de los procesos de comunicación son labores de complejidad que exigen el conocimiento de códigos de comunicación, que se utilizan en cada sociedad. Un comunicador social que facilite procesos de comunicación en gestión del riesgo que mejoren el flujo de los mensajes es un estratega que conoce modelos de desarrollo, de gestión del riesgo y de gestión organizativa, que sabe de comunicación y articula y facilita la participación entre los grupos diferentes de personas en los procesos de desarrollo.

“Es fundamental que distingamos entre la información para dar visibilidad, para informar sobre nuestras acciones, y la comunicación, que es un proceso que sucede en el nivel donde la gente está y que es una comunicación en la que la gente expresa sus voces y participa y se apropia de los proyectos, y este tipo de comunicación es la que fortalece las capacidades humanas”.

Alfonso Gumucio Dragon.

Paso 2: Labrar confianza

La primera competencia que un comunicador debe tener al enfrentarse con obstáculos relacionados con la diversidad de culturas es labrar confianza. La confianza es un término inherente

a los procesos de comunicación intercultural y que implica el desarrollo de la comprensión mutua a través de ajustes continuos sobre el punto de vista del otro.

Paso 3: elaborar el perfil cultural

Para fines operativos se debe realizar un perfil sociocultural de la sociedad, comunidad o del grupo con el que se va a trabajar con el fin de integrar los rasgos y los códigos de comunicación distintivos de cada uno. Este perfil se puede realizar de forma participativa o analizando fuentes de información secundaria y habiendo comunicado antes a las autoridades locales y comunidad su objetivo, con el fin de poder diseñar con esta información acciones de comunicación culturalmente sensibles sobre los temas relacionados con la gestión del riesgo culturalmente sensibles.

Paso 4: considerar la existencia de conflictos y diferentes formas de pensar

¿Qué se debe hacer en los casos en los que surge el conflicto en las comunidades en cuanto a los mensajes y acciones relacionadas con la gestión del riesgo?

En primer lugar, se puede contribuir a generar un espacio común de entendimiento, y conocimiento colectivo, es decir, a fomentar la comunicación

creando actividades participativas en las comunidades (grupos de discusión, reuniones plurales con diversidad de participantes y dinamizando la participación de los grupos vulnerables), estas actividades se pueden incluir y presupuestar en las formulaciones de los proyectos de gestión del riesgo como actividad inicial, por ejemplo, con el fin de generar una base sobre la cual ejecutar los programas de gestión del riesgo.

Existen conflictos y malas interpretaciones en la gestión del territorio a la hora de plantear políticas de gestión del riesgo. Muchas de estas malas interpretaciones se deben a deficiencias en la comunicación del riesgo a los pobladores de estos territorios, que no tienen en cuenta el valor del territorio para los diferentes grupos que ocupan ese territorio. Estos conflictos se relacionan fundamentalmente con el reasentamiento, la habitabilidad, y la adaptabilidad al territorio como principales ejes a observar en las acciones de comunicación.

Por ejemplo, en procesos de reasentamiento a causa de riesgos en un territorio, se debe tomar en cuenta el estatus de la posesión de las tierras (propiedad plena, ocupación ilegal, asentamiento tradicional, valores simbólicos, etc.), de manera que se consideren la complejidad de intereses culturales, económicos y sociales de sus pobladores.

Paso 5. Practicar la empatía

Otro elemento indispensable en el éxito de las interacciones de comunicación es la empatía. Por empatía se entiende, un conjunto de acciones encaminadas a entender la singularidad del otro.

Buena práctica de gestión intercultural del riesgo en Perú

Gestión intercultural del riesgo, una experiencia local. Documento de Christian Aid en el Marco del proyecto “Fortaleciendo redes de gestión de riesgo para influir en los medios de vida en comunidades nativas de San Martín-Perú”.

Interesante experiencia de la que se pueden sacar las siguientes lecciones metodológicas:

1. En este proyecto se puede ver cómo se desarrolló paso a paso el contexto de las comunidades nativas awajún, y sus formas de intervención en el hábitat.
2. También hace énfasis en las redes de gestión del riesgo y los pueblos indígenas, y cómo las redes contribuyen a la recuperación del conocimiento tradicional y local, promoviendo la inclusión social y territorial, a la incidencia en las políticas de gestión del riesgo y a sensibilizar la población, promoviendo eventos y campañas dentro y entre redes.

Visitar aquí esta experiencia:

http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:tBBnq0s_WvMJ:www.solucionespracticas.org.pe/Descargar/48162/163890+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=es

La empatía es un esfuerzo de relación efectiva con otro que consiste en sobrepasar la “regla de oro” de la simpatía s (“trata a los demás como quieras que te traten a ti”) para adoptar la “regla de platino” próxima a la empatía: “Actúa con los demás como ellos actuarían consigo mismos”

(Bennett, 1979: 422).

Esta competencia fundamental de comunicación, implica un conocimiento mínimo de uno mismo y de los demás y se desarrolla progresivamente mediante el aprendizaje y la puesta en práctica de diversas aptitudes.

¿Cómo actúa un comunicador o un investigador de forma empática?

- Ante una entrevista con un individuo de una comunidad u organización, siempre piensa primero si la persona está disponible.
- Previamente, se han estudiado los códigos del lenguaje y cultura de la persona con la que va a hablar o va a entrevistar.
- Se viste de acuerdo a unos códigos para no llamar la atención.
- Reacciona con tranquilidad ante respuestas contradictorias o que no tienen sentido para él.
- No sonríe cuando el lenguaje de su interlocutor es llevado a su propia cosmogonía.
- Pide permiso para hacer fotografías (que luego serán útiles para generar evidencias en los proyectos).
- Respeta los silencios sin ponerse nervioso.
- No se altera si las respuestas que le dan no son las que se esperan.
- Previamente ha diseñado sus preguntas, no improvisa, y las ha compartido con su equipo.
- Piensa, que toda la información que recopile será útil a la hora de elaborar una estrategia de comunicación favorable a una estrategia de gestión del riesgo.
- Adopta el punto de vista del interlocutor.

En qué otros temas que tienen que ver con la comunicación hay que enfocarse:

Patrones de conducta: costumbres, normas, tabúes y roles, ritos religiosos. Los patrones de conducta varían de una cultura a otra.

Buena práctica sobre gestión del riesgo y gestión territorial en Bogotá

“Un ejemplo típico de esta complejidad es la ocupación ilegal del suelo que está determinada por intereses económicos, sociales, políticos y culturales. Numerosos intentos para el control de la ocupación ilegal de áreas de alta amenaza por deslizamiento en Bogotá han fracasado porque las estrategias implementadas desconocen la dinámica de los procesos que finalmente determinan donde, por qué y cómo la población ocupa un determinado territorio.

Nuestro esfuerzo hoy se centra exactamente en este punto: comprender e intervenir dichos procesos (en nuestro contexto) y sus efectos, es decir, entender como a través de decisiones políticas, económicas, de planificación territorial y socio-culturales se determinan las dinámicas de intervención del entorno físico (ambiente natural), los tipos y ubicación de las obras y proyectos (ambiente construido); y la ubicación, distribución y actividades de la población en la ciudad (ambiente socio-demográfico). Cuando decimos intervenir en estos procesos nos referimos al hecho de identificar las dinámicas, espacios y actores que participan y proveer información e instrumentos pertinentes para inducir la toma de decisión hacia el manejo integral de los riesgos de la ciudad”*

* Fernando Ramírez Cortés Dirección de Prevención y Atención de Emergencias de Bogotá
Bogotá, Colombia
http://emi.pdc.org/DRMlibrary/Bogotá/Informacion_para_la_toma_de_decisiones.pdf

Recomendaciones específicas para acciones de comunicación en contextos migratorios, y contextos con personas desplazadas y refugiadas

3 La comunicación social en la gestión del riesgo. 2007.ECHO, CISP, Defensa Civil, CPM,

<http://www.desaprender.org/fileSendAction/fcType/5/fcOid/356517693514785563/fodoid/356517693514785562/La%20Comunicacion%20Social%20en%20La%20Gestion%20de%20Riesgo.pdf>

La cuestión de la migración es muy relevante en el momento de trabajar en gestión del riesgo. Las migraciones son proceso en los que poblaciones con experiencias específicas en riesgos, se desplazan a zonas donde estos son distintos en un contexto en el que muchas veces los inmigrantes se colocaban en condiciones de mayor vulnerabilidad que las poblaciones residentes.

Para abordar estrategias de comunicación en gestión del riesgo³ en entornos interculturales marcados por las migraciones, es necesario primero conocer el contexto de cada uno de los grupos de origen y de los ya asentados.

- Hay que tener en cuenta que entre esos grupos, puede haber grandes discrepancias y vacíos de conocimiento en cuanto a la gestión del riesgo.
- No hay que olvidar la apertura de los grupos de discusión a los grupos etarios así como a todos los implicados en el proceso.

Recomendaciones en cuanto a la elaboración de mensajes

Más allá de desempeñar un papel de intermediación entre los técnicos, las instituciones y la comunidad, el comunicador tiene una gran responsabilidad sobre la calidad en el contenido de los mensajes.⁹

A la hora de encarar la elaboración de mensajes y códigos culturales adaptados a cada grupo hay que tener en cuenta las relaciones sociales y profesionales entre personas diferentes en un mismo territorio, se debe dominar, en principio, el idioma del interlocutor, este es el primer paso para lograr el entendimiento, aunque esto no es suficiente. Los comunicadores y técnicos deben, además, cuidar estos criterios:⁴

1. El idioma no lo es todo: Incluso hablando un mismo idioma se pueden producir errores de comunicación graves, y las causas están en los distintos códigos comunicativos -verbales y no verbales- que tienen su origen en los valores culturales de cada territorio.

2. Cuidado con los localismos: Conviene abstenerse de utilizar en los mensajes referencias a personajes o situaciones que solo puedan ser entendidas en el lugar de origen. Si se conocen, hay que buscar ejemplos que sean comprensibles en la cultura del interlocutor.

3. Comunicación no verbal. El ritmo y el tono de la voz, la gesticulación, el contacto visual o el uso de los silencios son algunos de los aspectos en los que las culturas y los grupos difieren y es aconsejable informarse antes sobre ello. Hay que atender también cuestiones sobre el uso del espacio, la distancia física

4 Consultar:

<http://blog.comunicas.es/2011/09/5-consejos-para-una-optima-comunicacion-intercultural/>

que se considera correcta entre dos interlocutores o si es o no aceptable el contacto físico en una conversación.

4. Contrastar: Se debe intentar exponer los argumentos con claridad, utilizando frases cortas y evitando tecnicismos. No se debe asumir que se ha sido entendido de antemano, hay que tener en cuenta que en muchas culturas la desaprobación o el desacuerdo se manifiestan de maneras distintas.

5. Reflexionar sobre los valores culturales propios: La clave para una comunicación intercultural verdaderamente exitosa exige una reflexión previa sobre los valores culturales propios.

Buena práctica, Riesgolandia en diferentes idiomas en Paraguay

En Paraguay, se logran pertinentes procesos de comunicación mediante una adaptación de "riesgolandia" que fue elaborada con la participación de los habitantes de la zona donde se usaría, contiene por lo tanto los signos conocidos por las personas.

Buena práctica sobre la preservación del lenguaje y su uso para lanzar mensajes sobre preservación de la cultura

Proyecto "en mi idioma"

Este proyecto busca extender la participación de las comunidades indígenas en la sociedad del conocimiento, y a partir del uso de tecnologías de información y comunicación ampliar el aprendizaje de su lengua para evitar su extinción. En la página Web hay lecciones de las comunidades Guambiana, Nasa Yume, Bariara, Embera, Kichua, Palenquera, Wayuu y cuentan con la participación activa de comunidades indígenas. #EnMiIdioma

<http://enmiidioma.org>

Un caso a tener en cuenta para asociarse con vocabulario y mensajes sobre gestión del riesgo.

Acciones y recomendaciones para atender las distintas percepciones sobre el riesgo

Cada cultura percibe una realidad de manera distinta, y asigna a sus elementos ciertos valores simbólicos distintos. Durante mucho tiempo, el riesgo se ha percibido de manera objetiva, como un campo científico elaborado por técnicos e investigadores en la materia, y se ha dado la espalda a las distintas percepciones del riesgo entre diferentes comunidades, pueblos y territorios.

Ejemplo ilustrativo sobre las diferencias en la percepción del riesgo

En 1994 y 2000, el volcán Popocatepetl presentó dos eventos eruptivos; en ambos casos, los pobladores de origen náhuatl que habitan alrededor del volcán se resistieron a las evacuaciones argumentando que preferían “morir en sus casas” que ir a los refugios improvisados por el gobierno. Las frases de los campesinos “aquí me nació, aquí me moriré” o “será lo que Dios diga”, fueron interpretadas como “irracionales” o “folclóricas” por las instituciones oficiales y por los habitantes de los centros urbanos. Los habitantes del volcán explicaron la erupción a partir de leyendas que cuentan la aparición de un anciano fumando un cigarro, afirmando que “no va a pasar nada”. Estas explicaciones se contraponen a los intentos de divulgación científica de las instituciones encargadas de la protección (Briones, 2001:59). Como medida de “prevención”, se consideró incluso la reubicación de comunidades enteras, pero el resultado fue un rumor extendido que cuenta que los anteriores presidentes de México (Carlos Salinas y Ernesto Zedillo) querían “vender el volcán a los japoneses”, lo que en realidad fue la visita de unos vulcanólogos asiáticos para hacer mediciones de gases. En sus explicaciones, la gente se dirige al volcán como a una persona, comparando la erupción con una enfermedad, pero como algo “normal”.

La percepción del riesgo tiene entonces consecuencias en el comportamiento y la gestión de los desastres en todas las escalas de la sociedad. Las personas toman decisiones racionales que no necesariamente coinciden con lo que las autoridades esperan. El hecho de no participar en una evacuación es ya una decisión. Duclos (1987:40) y varios autores Rowe, Brown, Green, Fischhof et. al., y otros) están de acuerdo en decir que las elecciones individuales en la evaluación de riesgos no se efectúan en lo abstracto, sino en función de nuestra práctica cotidiana. Esto ciertamente no es irracional, pero su lógica no es la de integrar todas las probabilidades. Se trata de una lógica racional limitada, que permite tratar cuestiones actuales y locales, olvidando aquellas que son, de todas formas, imposibles de encarar.*

Las instituciones especializadas en gestión del riesgo han optado por mensajes en los que se pretende sensibilizar a la población. Se dan recomendaciones sobre lo que se debe hacer antes, durante y después de la ocurrencia de un fenómeno destructivo, se parte del supuesto de que al estar ante una inminente amenaza es imposible reducir significativamente los riesgos y por tanto sólo queda mitigar sus efectos, evitando ante todo el mayor daño físico en las personas y en los bienes de mayor valor. Todo lo anterior se correspondía con un enfoque predominante, centrado en la asistencia externa ante las situaciones de emergencia, y donde la población tendría que actuar simplemente mientras esta ayuda no se hiciera efectiva. El cambio en el mensaje tiene que ver entonces con la comprensión sobre la percepción del riesgo que existe en las diferentes culturas, el aprovechamiento del conocimiento local y un enfoque diferente basado en la prevención y no en la mitigación.

La competencia comunicativa intercultural no es tanto un conjunto de saberes y conocimientos, sino más bien un conjunto de habilidades y disposiciones hacia la tolerancia, respeto, convivencia y comprensión de lo otro.

Buena práctica sobre análisis de percepción del riesgo en Perú

La evaluación participativa de riesgos implementada en el marco de algunos proyectos DIPECHO en Perú (Ancash y San Martín). En este caso se trataba de que conjuntamente los líderes de la comunidad y los técnicos recorrieran las zonas donde se originaban aludes, el curso seguido por éstos y los centros poblados vulnerables.

Paso 1. A partir de ello se generaba una dinámica de diálogo sobre los riesgos y sobre las medidas de adaptación.

Paso 2. Algunas variantes importantes en estos casos han estado dadas por la elaboración de croquis o mapas de riesgo participativo, elaborados conjuntamente con los líderes o brigadistas juveniles y promotores y técnicos.

*“El gran reto en estos tres tipos de experiencias ha sido el de reconocer, como bien lo hacen los maestros en los cursos que abordan la problemática ambiental, que existen diversas formas de relacionarse con la naturaleza, y que esta diversidad está condicionada cada vez más por las percepciones y consiguientes valoraciones que tienen las personas. Si no tomamos en cuenta tales percepciones, poco podremos hacer para cambiar las condiciones de riesgo”.**

*Pedro Ferradas Mannucci. Gerente del Programa de Prevención de Desastres y Gobernabilidad Local. Soluciones Prácticas ITDG.

Hay otras buenas prácticas en el ámbito de la salud que merece la pena conocer y que sí han tratado la interculturalidad.⁵

Recomendaciones sobre los canales de comunicación adecuados a la hora de lanzar mensajes sobre gestión del riesgo en contextos de diversidad cultural

El proceso de comunicación utiliza canales para la transmisión de mensajes. Los canales que utilizan los humanos son verbales (el habla), canales no verbales, como el lenguaje del cuerpo, o los gestos, o canales no verbales, como el ritmo, el tono, volumen o las inflexiones de voz.

El canal verbal utiliza el habla y a través del habla nombramos las cosas, transformamos la realidad en palabras, en este canal solemos fundamentar nuestros mensajes de gestión del riesgo, sin tener en cuenta todos los demás. El canal no verbal, tiene que ver con las formas de comunicación en las que no interviene el habla, es decir el campo de lo kinésico en el manejo de los espacios y del tiempo, de los sentidos.

El canal verbal utiliza el habla. A través del habla se nombran las cosas y se transforma la realidad en palabras, en ese canal se suele transmitir los mensajes de gestión del riesgo, sin tener en cuenta todos los demás. El canal no verbal, tiene que ver con las formas de comunicación en las que no interviene el habla, es decir el campo de lo kinésico en el manejo de los espacios y el tiempo.

Toda comunicación se hace eficaz cuando se observan todas las formas de comunicación.

5 Publicación sobre Curva en Bolivia, Salud e interculturalidad en América Latina. Antropología de la salud y crítica intercultural: <https://es.scribd.com/doc/104735408/Salud-e-Interculturalidad-en-America-Latina>

Por tanto, a la hora de analizar los canales de comunicación en un contexto se debe primero:

- Observar las características principales y funcionamiento de los canales de comunicación del lugar.
- Asumir que las nociones culturales propias no son extensibles en todos los contextos.
- Mostrar tolerancia ante el choque cultural.
- Buscar igualdad de condiciones en el proceso comunicativo.⁶

Persiste la tendencia a considerar los medios de comunicación globales como los únicos canales de comunicación legitimados por el hecho de llegar a audiencias multitudinarias. Sin embargo, la experiencia ha demostrado que multitud de canales locales y comunitarios han sido exitosos a la hora de transmitir mensajes y facilitar procesos de comunicación para el desarrollo, y que por tanto lo pueden ser para la comunicación en la gestión del riesgo. Los medios globales, especialmente la televisión, se presentan en ocasiones insuficientes porque no representan la diversidad cultural. Por eso es tan importante conocer los contextos, con el fin de reconocer que existen otros géneros más populares, o representaciones simbólicas de la realidad que pueden ser compartidas (medios como el teatro, drama, folklore, la música). El canal debe aportar un mensaje claro que permita la comprensión compartida. Es decir, tiene que ser rápido, permitir el comentario por parte del receptor y estar basado en una relación interprofesional.

6 <http://www.bvsde.paho.org/tutorialin/e/modulo4.html>

Como recomendaciones generales a la hora de seleccionar los canales de comunicación con la comunidad se propone:

1. Escuchar a la comunidad y utilizar sus canales de comunicación ya existentes y probados como exitosos.
2. Realizar análisis de acceso a medios de información masiva de las comunidades.
3. Poner a prueba primero los materiales, presupuestar tiempo y dinero para ello, y otorgar espacio para hacer pruebas.

Buena práctica de proyecto de promoción de higiene utilizando Mimo en Paraguay

"Sensibilizar sin palabras"

La estrategia de trabajo del Proyecto APPEAL 2014 en su Campaña de Sensibilización Comunitaria en Higiene en 16 comunidades Ayoreas del Chaco Paraguayo

<https://www.youtube.com/watch?v=WdS3Gf0dMvY>

Metodología:

El proyecto busca incidir en la mejora de la higiene en las comunidades objetivo, para llegar a esta población se adaptan los mensajes a una representación de mimo y a un lenguaje oral que es comprendido por todos.

Buenas prácticas sobre canales de comunicación que facilitan la comunicación en procesos de gestión del riesgo

El teatro

Los proyectos de comunicación que se nutren de las formas tradicionales de expresión, como el teatro, tienen muchas posibilidades de éxito, porque son formas que ya existen en la comunidad y son muy apreciadas por el pueblo.

Buena práctica sobre utilización del teatro para movilización comunitaria en un proyecto de salud

"La Carpa Lila en Bolivia":

Proyecto para movilización comunitaria y para reforzar la capacidad local de información, educación y comunicación en la salud reproductiva que consistía en la escenificación de mensajes a través del teatro.

Metodología:

Se inició en 1998, con tres carpas color lila que viajaron a través de Bolivia por áreas rurales, diseminando información sobre salud reproductiva. 495.362 personas participaron en la carpa lila. Según una evaluación, el 90% de la población fue capaz de identificar los centros de salud como puntos de información y servicios de salud reproductiva. El 70% de los participantes fue capaz de identificar los factores de riesgo para emergencias obstétricas. Gobiernos locales y ONF participaron con donaciones o apoyo humano de forma unánime. El mensaje estaba claro.

La radio

"No solo la radio ha sido fundamental en los cambios sociales, sino que de algún modo ha inventado la comunicación participativa".

Buena práctica de radio comunitaria en Perú

"Radio Quillabamba Perú"

Don Moore, The Journal of the North American Shortwave Association, February 1991.

<http://www.swl.net/patroluma/south/peru/quilla.htm>

Buena práctica de radio comunitaria en Ecuador

Radio Chaguarurco da prioridad a las voces, a la lengua y a la cultura locales. A diferencia de las radios de la ciudad con locutores que tratan de esconder acentos regionales en Radio Chaguarurco, los locutores celebran su modo de hablar.

<http://comunica.org/pubs/chaguarurco.htm>

El vídeo comunitario

Herramienta de comunicación para el desarrollo

Tal y como aparece al principio de esta guía, la comunicación basada en instrumentos visuales es de importancia central. No solo para las culturas minoritarias como indígenas y afrodescendientes, sino para otros grupos como personas no alfabetizadas y niños. Las imágenes visuales son mejor apropiadas al transmitirse por los canales adecuados, como el vídeo. Por esta razón, y porque se ha constatado que el vídeo es una poderosa herramienta de comunicación comunitaria que puede contribuir al desarrollo (incluyendo una gestión eficaz del riesgo) se introduce este apartado con ejemplos exitosos.

Buena práctica sobre uso del video como canal para el desarrollo comunitario

PRODERITH México- Vídeo de capacitación con sus respectivos materiales impresos.

Es un ejemplo de cómo la comunicación puede convertirse en el instrumento central para hacer avanzar un importante programa de desarrollo rural.

Metodología de Proderith:

El sistema de comunicación rural adoptó la metodología basada en vídeos y en materiales impresos (módulos pedagógicos). Cada módulo cubría un tema, dividido en una serie de vídeos donde cada uno es una lección.

Esta metodología se aplicó principalmente en las unidades de campo, pequeños equipos técnicos de promotores y extensionistas que trabajaban en el ámbito comunitario, utilizando vídeo para promover discusiones sobre temas importantes para la comunidad, facilitando procesos participativos para elaborar el plan de desarrollo.

Información basada en el libro "Haciendo olas". Alfonso Gumucio Dragon.

<http://www.h.gabinetecomunicacionyeducacion.com/files/adjuntos/El%20proyecto%20Proderith%20un%20caso%20de%20comunicación%20para%20el%20desarrollo%20participativ.pdf>

Buena práctica de programa de televisión en prevención de la salud

El programa Soul City, es un proyecto de promoción de la salud, que aprovecha el potencial de los medios masivos para introducir cambios sociales. El programa es uno de los de mayor audiencia en Sudáfrica, cada semana, 2 millones de personas siguen el programa por TV.

Para llegar a lugares en los que la señal de TV es escasas, el programa tiene su vertiente radiofónica en "Corazones que sanan", con 60 episodios de 15 minutos que se transmiten en 9 lenguas a través de nueve emisoras de radio regionales.

El programa también se apoya de material impreso y de campañas de publicidad, tiras cómicas, audio-casetes, o libros con ejercicios prácticos.

Hay que recordar que los medios masivos pueden llegar a ser eficaces para llegar a una diversidad de audiencias analfabetas.

“No creo que los medios masivos sean la panacea. Tienen que ser parte de una estrategia integrada. Son catalizadores”

Dr. Garth Japhet

Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) para la comunicación en gestión del riesgo

El uso de la tecnología en los sistemas de comunicación no necesariamente mejora los procesos interpersonales de comunicación.

Por ejemplo, en el campo de la salud, el acceso a internet puede contribuir a mejorar las condiciones de salud, reduciendo la incidencia de enfermedades a través de una mejor gestión de la información entre pacientes y agentes de salud. Existen aplicaciones móviles en los países en desarrollo sobre nutrición, higiene y prevención de enfermedades, también de gestión del riesgo pero no adaptada a contextos socio culturales específicos. Experiencias de este tipo se pueden aplicar a la gestión del riesgo.

El acceso a internet en los países del área, aunque es creciente, es aún limitado, principalmente entre las poblaciones más vulnerables ante los desastres y sus contenidos, al menos en relación con la gestión de riesgos, no han incorporado aún el enfoque intercultural.

En Filipinas, después del Tifón Yolanda, afectados, testigos y trabajadores humanitarios utilizaron la Web para generar mapas interactivos con software gratuitos, con lo que se pueden utilizar mapas de gestión del riesgo para difundir información a través de redes sociales. Proveer a las comunidades y organizaciones locales con internet constituye un reto y una necesidad.

Publicaciones

La presente guía ofrece recomendaciones muy generales sobre cómo abordar la interculturalidad en la comunicación del riesgo. Estas recomendaciones no evitarán producir o replicar otros tipos de materiales como guías específicas para cada contexto. A continuación, un ejemplo de guía de gestión del riesgo que se realizó en Uruguay.

Buena práctica de guía para la gestión del riesgo adaptada al contexto en Uruguay

La Guía fue elaborada por el SINAE, con el apoyo financiero de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID). Se utilizó el título de MATE, que responde a las siglas "Momento de Análisis Temprano del Entorno" pero también es la bebida nacional.

La Guía hace énfasis en la prevención y preparación de las familias y orienta sobre cómo planificar pequeñas acciones que brinden un mayor nivel de seguridad para nuestras familias, vecinos y nosotros mismos, por ejemplo:

- Leer juntos la Guía.
- Conversar con los vecinos sobre posibles situaciones de emergencia para pensar en estrategias de protección comunes.
- Conocer las vías de acceso y salidas de la vivienda, barrio y localidad.
- Elaborar en conjunto el llamado "Acuerdo Familiar".

Dado que la mayoría de los eventos adversos en Uruguay se deben a fenómenos hidro-meteorológicos, la Guía incluye recomendaciones para interpretar correctamente las advertencias del INUMET y comprender sus respectivos niveles de riesgo.

Referencias y documentación de utilidad para la guía 1

www.defensadelpublico.gob.ar

Guía periodística para desastres y catástrofes

BECK, Ulrich (1998): *La sociedad del riesgo. Hacia una nueva modernidad*, Paidós, Barcelona, 304 pp.

DUCLOS, Denis (1987): "La construction sociale des risques majeur", en J. L. Fabiani; J. Thies (eds.): *La société vulnérable, évaluer et maîtriser les risques*, Presses de l'Ecole Normal Supérieure, Paris, 674 pp. **DOUGLAS, Mary** (1996): *La aceptabilidad del riesgo según las ciencias sociales*, Paidós Studio, Barcelona, 173 pp.

DOUGLAS, Mary; WILDAVSKY, Aaron (1982): *Risk and Culture. An Essay on the Selection of Technical and Environmental Dangers*, University of California Press, Berkeley y L. A., 221 pp.

HEIJMANS, Annelies (2001): "Vulnerability: A Matter of Perception", en Disaster Management Working Paper, No. 4. Benfield Greig Hazard Research Centre University College of London, Londres, pp 1-17.

HEWITT, Kenneth (1983): "The Idea of Calamity in a Technocratic Age", en K. Hewitt (ed.): *Interpretations of Calamity*, Allen / Irwin Inc., London / Sidney, pp 3-32. "Términos principales relativos a la reducción del riesgo de desastres" (2004): en Estrategia internacional para la reducción de desastres. América Latina y el Caribe, disponible en Internet: <http://www.eird.org/esp/terminologiaesp.htm> (última actualización marzo 31, 2004) [consultado: noviembre, 15, 2005]

IZAZOLA, Haydea (1999): *Población y medio ambiente: descifrando el rompecabezas*, Sociedad Mexicana de Demografía, El Colegio Mexiquense, México, 325 pp. **JODOLET, Denise** (1989): "Representations sociales: un domain en expression", en Denise Jodelet (ed): *Les representations sociales*, Presses Universitaires de France, Paris, 447 pp.

KERVEN, Georges-Yves (1995): *Elements fondamentaux des dynamiques*, Economica, Paris, 110 pp.

LE BRETON, David (1995): *La sociologie du risque*, Presses Universitaires de France, Paris, 127 pp.

Le Petit Robert de la langue française (1999): *Le Robert*, Paris. **LUHMANN, Niklas** (1998): *Sociología del riesgo*, Eds. Triana y Universidad Iberoamericana, México, 284 pp.

MASKREY, Andrew (1998): "Los sistemas de información geográfica al análisis de vulnerabilidad global", en Andrew Maskrey *riesgo en América Latina*, en Andrew Maskrey (compilador): *Los desastres no son naturales*, LA (ed.): *Navegando entre brumas*, LA RED, Lima, 293 pp. **RED, 11** (L)G, Tercer mundo editores, Colombia, pp. 138 pp.

KNIGHT, Frank H (1965): *Risk, Uncertainty, and Profit*, Harper and Row, Nueva York, 381 pp. **NIGG, Joanne M.; MILETI, Dennis** (S/F): *Natural Hazards and Disasters*, Disaster Research Center and Department of Sociology and Criminal Justice, University of Delaware/ Natural Hazards Research Applications and Information Center and Department of Sociology, University of Colorado, Boulder, 52 pp.

OLIVER-SMITH, Anthony (2002): "Theorizing Disasters: Nature, Power, and Culture", en S. Hoffman y A. Oliver-Smith (eds.): *Catastrophe Culture, The Anthropology of Disaster*, School of American Researchers Press, Santa Fe, James Currey Ltd, Oxford, 312 pp.

PERETTI-WATEL, Patrick (2000): *Sociologie du Risque*, Armand Colin, Paris, 287 pp.

SANAHUJA RODRÍGUEZ, Haris Eduardo (1999): *El daño y la evacuación del riesgo en América central: una propuesta metodológica tomando como caso de estudio a Costa Rica*, tesis de maestría en Geografía, Universidad de Costa Rica, 119 pp.

STALLINGS, Robert A. (1996): "El riesgo como construcción social: Los lobbies de la prevención en EE.UU.", *Desastres y sociedad*, No. 4. LA RED, Lima, pp. 4-13.

THEYS, Jaques (1987): "La société vulnérable", en J. L. Fabiani; J. Thies: *La société vulnérable, évaluer et maîtriser les risques*, Presses de l'Ecole Normal Supérieure, Paris, 674 pp.

VOLTAIRE (1996): "Literatura y desastres. Poema sobre el desastre de Lisboa o examen de este axioma: todo esta bien de Voltaire", *Desastres y sociedad*, No. 6, LA RED, Lima, 193- 197 pp.

Contenidos

Comunicación como instrumento de toma de decisiones	46
Línea Estratégica 2	46
Premisa	46
Objeto	46
Prioridad estratégica	46
Contexto	47
Necesidades de comunicación para tomadores de decisiones	48
Acciones de comunicación e incidencia para impulsar una mejor toma de decisiones en la gestión del riesgo de desastres (GRD)	50
Mapa de influencia	55
Redes de referencia	58
¿Qué hacen los integrantes de una red de referentes?	59
Referencias y documentación de utilidad para la guía 2	65

Guías para una comunicación efectiva en gestión del riesgo



Guía 1

Comunicación como instrumento para alimentar procesos coordinados y articulados de toma de decisiones en gestión de riesgo



Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja

Comunicación como instrumento de toma de decisiones

Línea Estratégica 2

Premisa

La comunicación constituye el proceso mediante el cual actores involucrados (poblaciones en riesgo centros de académicos, instituciones del Estado, organizaciones sociales, entre otros) en la reducción del riesgo de desastres, la preparación y el aumento de la resiliencia, se transmiten mensajes que les permiten comprender los riesgos y actuar coordinadamente de forma prospectiva, correctiva y reactiva.

Objeto

Los procesos de comunicación en los que se encuentran involucrados los actores de la gestión de reducción de riesgos de desastres, entre ellos y respecto a las poblaciones en riesgo.

El estudio de usuarios finales sobre la oferta y demanda de instrumentos de gestión de riesgo llegó a la conclusión de que: la percepción del riesgo entre tomadores de decisiones aún está fragmentada y la comunicación entre actores no se concreta en relaciones fluidas de coordinación y acción conjunta, esto es debido en parte a una falta de comunicación dentro de estas relaciones y estructuras de poder, porque no se hace una labor de incidencia y abogacía adecuadas.

Prioridad estratégica

Prioridad a la comunicación como instrumento para alimentar procesos coordinados y articulados de toma de decisiones.

Implica la elaboración de información y mensajes que muestra, de manera sucinta y práctica los escenarios de riesgo y su implicación directa en las prácticas cotidianas de las autoridades.

Contexto

Los organismos implicados en la gestión del riesgo se encuentran en diferentes niveles jerárquicos y de división política-administrativa. Hay una dimensión territorial y otra de jerarquía política en un país, estas dimensiones coordinan las medidas destinadas a predecir y prevenir los desastres, a limitar, mitigar neutralizar los daños.²

Los diferentes actores que tienen responsabilidades y funciones en la gestión del riesgo (GRD) presentan hábitos de comunicación diferentes, se dirigen a públicos distintos y generan impactos diferenciados en la solución del problema.

Actores en la Gestión del riesgo y cómo la comunicación interviene en la mejora de la toma de decisiones



² http://americalatinagenera.org/ciclone/H-APG_2012_03_Mapeo_Actores.pdf

Los mensajes que pueden producir mayores cambios de percepción y tener mayor impacto tienen, en general, relación con el contexto y la coyuntura política. Para formularlos, se precisa de un conocimiento previo del entorno político en el que se producirán y de valorar su sensibilidad ante los distintos actores. Es importante conocer esos actores y su comportamiento respecto a la gestión del riesgo.

El lenguaje utilizado por los técnicos en gestión del riesgo debe llevarse al campo de acción de la política: Si los técnicos en gestión de riesgo se dirigen a una municipalidad con un lenguaje focalizado en los cálculos sobre impacto económico de los desastres en la economía nacional o el análisis de las costos para el gobierno central, posiblemente el impacto de su discurso será menor que si se pone énfasis en los impactos locales: sobre la infraestructura municipal y sobre los servicios prestados a la población, y desde allí subrayar la importancia del involucramiento del gobierno local en la prevención y en la reducción de los riesgos.

Necesidades de comunicación para tomadores de decisiones

Si bien existen prácticas y ejemplos de acciones de comunicación efectivas, el análisis presentado en los "Lineamientos estratégicos de comunicación para el fortalecimiento de los procesos de toma de decisión para la reducción del riesgo y mejora de las capacidades de resiliencia local en América del Sur" identifica las siguientes necesidades:

- **Generar productos de comunicación e información específicos y diseñados a la medida de las necesidades del contexto:** El diseño de "mensajes clave" o de instrumentos de información local comunes para todo tipo de usuarios lleva a una homogenización que no permite a quienes toman decisiones identificar usos concretos y prácticos. Los mensajes deben aportar de forma específica para el manejo de coyunturas políticas y períodos administrativos. Los mensajes dirigidos a autoridades locales con períodos cortos de gestión (cuatro o cinco años) deben considerar el interés que estas autoridades puedan tener sobre

procesos de largo plazo que no generen resultados en su gestión. No significa quedarse únicamente en el corto plazo, arriesgándose a fomentar visiones exclusivamente coyunturales, sino más bien tener lecturas adecuadas de las necesidades y posibilidades reales de tomar decisiones. La información homogénea y los mensajes clave multipropósito o multiusuario no dan suficientes insumos para la construcción de políticas públicas;

- **Basar la comunicación e información para tomadores de decisiones en un conocimiento adecuado del contexto político concreto:** Se generan instrumentos de comunicación e incidencia política, basados en los productos y procesos de gestión de riesgo y no en los procesos y mecanismos propios de la gestión política y administrativa. Es importante considerar que en las estructuras de administración local no necesariamente se cuenta con instancias que calzan con la prevención, la reducción del riesgo o la preparación. Es fundamental conocer el contexto político y administrativo, de forma que los mensajes lleguen a las estructuras que tienen las competencias para actuar.
- **Generar procesos de comunicación que contribuyan a reducir los celos institucionales y a consolidar la articulación:** el enfoque "sistémico" como modo de organización institucional para la gestión del riesgo, fuertemente impulsado en América del Sur, no necesariamente ha culminado con una mejor articulación entre las instituciones y organizaciones que conforman el sistema. Celos y competencia por atribuciones y funciones, mala comunicación entre estratos territoriales y competencia por acceder a fondos de cooperación destinados al Sistema son una característica común, que requiere un abordaje de comunicación.
- **Promover la comprensión adecuada de la gestión del riesgo de desastres (GRD) a partir de mensajes claros y fundamentados conceptualmente:** Para construir formatos, mensajes y productos, mecanismos y responsables, así como la priorización de la información específica, se tener una

comprensión unificada de los conceptos y términos de la gestión del riesgo de desastres (GRD). Si a nivel técnico se manejan enfoques contradictorios o no homogéneos será complicado que lo entiendan los políticos y los tomadores de decisiones, y menos aún la población. En el lenguaje que se utiliza a la hora de formular los proyectos está gran parte de la responsabilidad del fallo en la comunicación con los tomadores de decisión y comunidades

Basada en las consideraciones anteriores, esta guía presenta recomendaciones básicas enfocadas a mejorar los mecanismos de incidencia, persuasión e información eficaz con tomadores de decisiones, en los que se introducirán también recomendaciones sobre comunicación organizacional, así como la gestión y la calidad de la información (accesible, de calidad y adaptada).

Acciones de comunicación e incidencia para impulsar una mejor toma de decisiones en la gestión del riesgo de desastres (GRD)

En los "Lineamientos estratégicos de comunicación para el fortalecimiento de los procesos de toma de decisión para la reducción del riesgo y mejora de las capacidades de resiliencia local en América del Sur" se plantean las siguientes acciones estratégicas específicas:

1. Construir la comunicación en formatos exclusivos para el tipo de tomadores de decisiones y su contexto territorial y temporal específico, no como parte de campañas o instrumentos "todo propósito".
2. Desarrollar mensajes breves, ejecutivos y con observancia de las implicaciones políticas de la información suministrada; para la determinación de contenidos clave con mensajes orientados a la coyuntura política concreta pero que cubran aspectos humanitarios y tomen en cuenta el largo plazo.
3. Desarrollar productos de comunicación que orientan y avisan sobre cómo actuar y las ganancias e impacto de esta actuación

en relación con los objetivos de la política pública que quieren influenciar.

4. Incorporar la comprensión adecuada de los diferentes roles y mandatos, tanto tradicionales, como administrativos, sociales y políticos. Los actores del sistema deben adoptar los términos o adaptarse a ellos.
5. Desarrollar mecanismos de comunicación, orientados a facilitar las relaciones entre los elementos del Sistema Nacional, para la construcción de sinergias y facilitar los procesos en todas las escalas y para contribuir con la sostenibilidad de los Sistemas y de su articulación.
6. Promover la construcción de tejidos de comunicación y en su continuidad al final de los financiamientos externos; fortalecer la presencia de mensajes para todas las etapas del ciclo (antes, durante y después), y para los diferentes niveles de respuesta.
7. Determinar quién transmite la información a nivel institucional, tanto interna como externamente: la persona que comunica debe poseer compromiso con el servicio público y conocimiento básico sobre lo que hace. Se debe considerar la "Confidencialidad de la información".
8. Priorizar información específica y técnica para transmitir de manera oportuna el mensaje que aporta contenido clave al tomador de decisión; entendiendo que informar es distinto de comunicar. Comunicación implica intercambio. Sobre la información recabada de los intercambios, surge la planificación y el compromiso entre partes para no doblegar esfuerzos. Capacitación, intercambio y voluntad política son elementos fundamentales, para unir los esfuerzos en una misma dirección.
9. Incorporar las estrategias de comunicación como parte de una política que trascienda más allá de ocasionales funcionarios de escritorio. Es una línea delicada en donde se debe influir, persuadir y aconsejar inteligentemente. "Pensar" en procesos que apunten a

reforzar lo institucional y la coordinación, desde el seno mismo del poder.

10. Promover la formación en GDR de funcionarios municipales; incentivando la participación de universidades y otras instituciones académicas.

11. Promover el fortalecimiento de la comunicación municipalidades con el fin de identificar vulnerabilidades y capacidades que puedan complementarse con la constitución de redes de coordinación para fortalecer la construcción de una cultura preventiva.

Pasos a implementar en acciones de comunicación para la incidencia en gestión del riesgo de desastres

Para formular y poner en marcha acciones de incidencia en gestión de riesgos deben considerarse los siguientes pasos:

Paso 1. Diagnóstico y análisis de la situación y organizaciones sobre las que se va a incidir

- Es imprescindible conocer el marco normativo y estratégico, los recursos económicos y los compromisos políticos y técnicos de los tomadores de decisiones con quienes se pretende incidir. Es fundamental conocer los procesos políticos en curso (correlación de fuerzas políticas en relación con las políticas relacionadas con la reducción de riesgos, por ejemplo ordenamiento territorial, distribución del presupuesto, etc.).
- Analizar cuáles son los desafíos económicos y sociales que enfrentan las autoridades y que se relacionan con la vulnerabilidad y la exposición al riesgo.
- Identificar las necesidades y oportunidades de comunicación y los tipos de mensaje o productos que pueden contribuir con la situación analizada. Esta comunicación debe estar presente en todo el proceso de gestión del riesgo y no debe ser vista como un producto aislado.

Paso 2. Identificar los problemas de riesgo y desastres que enfrentan las autoridades locales basándose en evidencias

En este punto la información precisa, con cifras y ejemplos es una herramienta muy útil para incidir sobre las percepciones sobre la urgencia, el impacto de los desastres y la necesidad de actuar preventivamente. Por ejemplo, no es lo mismo difundir información sobre el número de personas asentadas en un asentamiento marginal, que comunicar sobre la cantidad de familias que ocupan la ladera que hace algunos años se derrumbó, explicando por qué esas personas han decidido volver a vivir en esa zona de riesgo, donde además, por sus características (exclusión social, jefaturas femeninas, desempleo, falta de seguridad jurídica sobre la tierra), la mayoría presenta altos niveles de vulnerabilidad.

Información de este tipo solo se alcanza haciendo análisis y evaluaciones y siguiendo estudios científicos con datos sobre la vulnerabilidad de esa ladera. Los medios de comunicación también pueden proveer un análisis histórico con el fin de recuperar la memoria local respecto al impacto de las amenazas y, de esa manera, subrayar la importancia de la prevención.

Los datos que la organización implicada en la incidencia debe difundir a la hora de incidir, deben ser rigurosos y ser transmitidos con claridad a quienes toman decisiones.

Por otro lado, ¿cómo estar informado y utilizar dicha información sobre los avances que se producen en las políticas de gestión del riesgo? Hay que ser conscientes de que la toma de decisión respecto a la gestión del riesgo, puede cambiar rápidamente, para estar informados, primero, hay que mirar regularmente las páginas Web de las instituciones y socios, los medios de comunicación y publicaciones relacionadas y segundo, estar en permanente diálogo con las instituciones y los tomadores de decisión, estableciendo una estrategia de gestión del conocimiento que permita tener un banco de información continuamente actualizada que se utilice en el proceso continuo de la incidencia.

Para obtener evidencias se puede recurrir a fuentes primarias y secundarias. Las fuentes secundarias serían todos los estudios, investigaciones, información censal, etc. disponibles de otras organizaciones, de las autoridades, de las universidades, etc. Las fuentes primarias serían las producidas por el propio proyecto.

Tan importante es la generación de evidencias para poder hacer incidencia que esto debe tenerse en mente desde el momento más inicial de la identificación del proyecto o programa. En el diseño de un proyecto o programa que quiera focalizar su acción en la incidencia sobre los tomadores de decisiones tendríamos dos grandes opciones:

1. Cuando existe información secundaria de calidad y fácilmente accesible que aporte de evidencias suficientes para sustentar la incidencia debe complementar con la generación de evidencia primaria.
2. Si no existiera evidencia o no fuera de calidad, el proyecto deberá generarla.

Paso 3. Definir los objetivos de la incidencia en gestión del riesgo

Los objetivos de incidencia deben ser realistas, basados en el diagnóstico y análisis previamente realizado. Es importante diferenciar la medición del impacto de incidencia de las mediciones de la actividad en sí misma: incidencia se observa a partir de decisiones tomadas o cambios generados, impacto en la GDR se mide a partir de la reducción concreta de la vulnerabilidad o el refuerzo de las capacidades de respuesta, resiliencia y recuperación.

Paso 4. Identificar a la audiencia /mapa de influencia

Para llevar a cabo los objetivos propuestos, hay que identificar a los actores que influyen en sus capacidades y se encuentran en un espacio que les permite promover cambios. El primer paso para identificarlas y localizarlas dentro de las organizaciones e identificar quienes tienen mayores habilidades en las políticas del riesgo.

Mapa de influencia

El mapeo de actores políticos es la base para determinar y diseñar estrategias efectivas de incidencia. Los actores políticos tienen distintas posiciones y niveles de influencia.

En distintos procesos, es importante conocer sus motivaciones e intereses para promover el apoyo a la agenda de gestión del riesgo. Hay que considerar que durante un proceso político los actores pueden cambiar de posición, dependiendo de la propuesta específica, del momento político o inclusive por las campañas de cabildeo o incidencia que se estén dando.

Mediante el Mapa de influencia se puede:

- Ayudar a los analistas de políticas a evaluar la factibilidad política de una propuesta de manera sistemática;
- Ayudar en el diseño de estrategias para mejorar la factibilidad política de una determinada política;
- Ayudar en esfuerzos de construcción de consensos entre diversos grupos al facilitar que quienes establecen las políticas comprendan las perspectivas de otros actores.
- Proporcionar un mecanismo para integrar equipos como base para la introducción de cambios fundamentales en las políticas, y
- Valorar la relativa factibilidad de diferentes alternativas en un ambiente político complejo.

El Mapa de influencia está diseñado como una herramienta para la incidencia sobre las políticas públicas. Además, utilizado de una manera creativa, el mapa de influencia puede ayudar a promover en las personas el pensamiento y la programación estratégica.

Para su implementación es preciso hacer una lista de actores, empezando por el aliado más importante, después el segundo y así sucesivamente, ya que el objeto del mapa es ubicarlos. Para esto es

imprescindible un proceso continuo de comunicación e información, asegurando que ésta sea veraz, oportuna y organizada en relación a:

- ¿Quiénes son los actores con más influencia sobre la persona que toma decisiones y sus motivaciones?
- ¿Quiénes son los asesores del tomador de decisión (y sus motivaciones)?
- Los indecisos claves ¿son realmente indecisos?
- Los aliados claves ¿son realmente aliados?
- Los opositores ¿son realmente opositores?
- Los medios de comunicación, ¿son aliados u opositores?, ¿cuál es su implicación y motivación?

Guía para la incidencia en reducción de riesgos de desastres con enfoque en niñez: http://www.preventionweb.net/files/36614_36614guiaiparalaincidenciapoliticaen.pdf

Paso 5. Identificar a los socios con los que se va a realizar la incidencia

Este punto es crucial y tiene que ver con la comunicación entre diferentes actores y organizaciones para fomentar acciones colectivas que promuevan una toma de decisión más eficaz en la gestión del riesgo. Las organizaciones pueden posicionarse al relacionarse con otras organizaciones e instituciones para hacer incidencia común.

Además del diálogo continuo entre los informantes clave que pueden influir en personas que a su vez son influyentes y en los tomadores de decisión, se recomienda impulsar y fomentar los espacios de gestión o creación del conocimiento.

Quienes toman las decisiones

Tienen el mandato de tomar decisiones respecto a la gestión del riesgo: legisladores, cabezas de ministerios, administradores en estructuras de gobierno, líderes comunitarios, otros miembros del gobierno, como aquellos en oposición, coalición. Los tomadores de decisión trabajan normalmente en instituciones o tienen poderes políticos. Por ejemplo, Naciones Unidas, UE, Sistemas nacionales de gestión del riesgo.

Líderes de opinión

Figuras públicas que pueden influir intensamente y cuyo criterio puede ser tenido en cuenta en el ámbito político: académicos sobre cambio climático, desarrollo, gestión del riesgo, geología, ex-políticos o autores de material de divulgación sobre riesgos. En este grupo y relacionado con gestión del riesgo también se puede incluir a líderes religiosos, e incluso a celebridades que puedan tener la confianza de la comunidad.

Donantes

Otras organizaciones

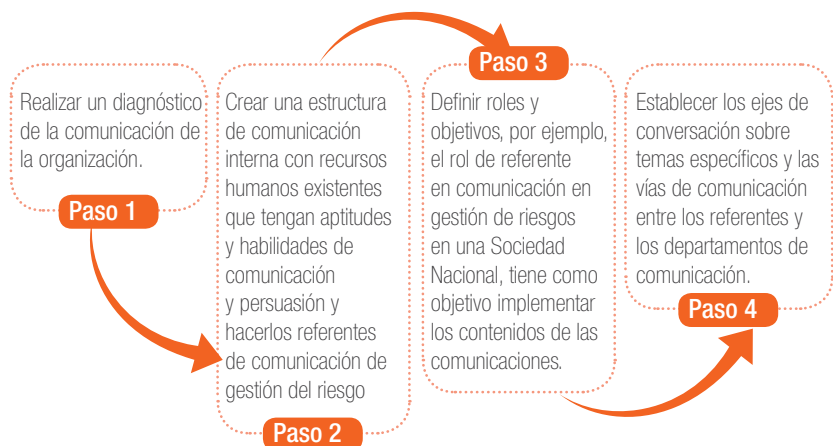
Organizaciones o asociaciones enfocadas en desarrollo, salud, ONG, institutos de investigación interesados en la gestión del riesgo.

Sociedad Civil/público,

Incluyendo las personas a las que las organizaciones ayudan, personas vulnerables, personas afectadas por desastres o conflictos. Voluntarios, como parte importante de la sociedad civil.

Redes de referencia

A continuación, se puede ver en esta opción de redes de referencia cómo se puede crear una red de referentes en una organización.



Los objetivos de la red de referentes son fomentar la información colectiva, afianzar la comunicación bidireccional, y generar contenidos de calidad que se puedan utilizar a la hora de hacer incidencia con los tomadores de decisión en la gestión del riesgo.

¿Qué hacen los integrantes de una red de referencia?

- Replican la información seleccionada de la organización con los diferentes públicos identificados.
- Hacen aportaciones a los planes de comunicación.
- Encuentran aliados en cada parte de la organización que brinden una retroalimentación.

Buena práctica de apuesta común de diferentes socios en una acción de incidencia en gestión del riesgo

Mesa de incidencia Centroamericana en gestión del riesgo de Honduras

La Mesa Nacional de Incidencia para la gestión del riesgo (MNIGR), es la Plataforma Nacional de Organizaciones de la Sociedad Civil Organizada en Honduras, que impulsa acciones de incidencia en políticas públicas vinculadas a la gestión del riesgo, cambio climático, protección de los recursos naturales y minería (**Herramientas para la incidencia de la Mesa Nacional**)

La agrupación pretende generar e impulsar políticas en gestión de Riesgo mediante la incidencia, para mejorar y asegurar la calidad de vida de la población más vulnerable de Honduras.

<http://www.mnigrhonduras.org/que-es-mnigr/>

Paso 6. Definir qué tipo de incidencia se plantea

Es necesario decidir qué acciones de comunicación se van a priorizar en función de la importancia o el impacto de un tema y en relación al análisis de las capacidades dentro la propia organización y coordinación con otros actores.

- ¿En qué acciones de comunicación de las instituciones de gestión del riesgo se puede incidir?
- **Incidencia de tipo confidencial**, en conversaciones privadas a través de personas de alto nivel de la organización y centrada en la persuasión a nivel diplomático.
- **Incidencia Pública**: para informar, influir y educar al público en relación a la necesidad de incorporar la gestión del riesgo en las políticas públicas.
- **Campañas públicas**: que pueden influir indirectamente en legisladores convenciendo al público de la necesidad de tomar medidas. Estas campañas pueden ser más potentes que el simple hecho de acercarse a un legislador y hablarle sobre la necesidad de promulgar una ley relativa a la gestión del riesgo.

Paso 7. Elaborar mensajes clave de incidencia adaptados a la audiencia

Los mensajes clave en una acción de incidencia deben ser consistentes, concisos y adaptados a cada audiencia.

La gestión del riesgo también lleva consigo un enfoque económico que es muy útil a la hora de comunicarse con tomadores de decisión. Con el fin de determinar el costo económico de los desastres, la CEPAL (Comisión Económica para América Latina y el Caribe), con el apoyo técnico de la OPS (Organización Panamericana de la Salud), desarrolló una metodología de evaluación de daños y pérdidas, para tener

conocimiento del impacto socioeconómico y ambiental de los desastres. Esta metodología ha sido aplicada en diferentes eventos adversos.

Paso 8. Elaborar materiales de comunicación como apoyo

Se recomienda que ante cualquier acción de incidencia, se disponga de material escrito o en línea de calidad para apoyar los argumentos de dicha acción. Se recomienda contar con profesionales de la comunicación en línea para realizar esta labor, así como buscar asesoría en gestión de redes sociales y plataformas para hacer campañas públicas.

Las acciones de incidencia en gestión del riesgo deben apoyarse en materiales de comunicación tales como:

- **Fichas** con datos cuantitativos de 1 ó 2 páginas sobre temas concretos de gestión del riesgo, escritos con lenguaje informativo y neutral utilizando, viñetas, cuadros y gráficos.
- **Resúmenes ejecutivos** sobre temas políticos destinados a personas influyentes en la política. Se debe escribir con un lenguaje claro.
- **Estudios de caso**: son resúmenes sobre acciones implementadas de gestión del riesgo que han tenido éxito, implementadas por la propia organización o por un consorcio de las mismas, o por otra organización diferente.
- **Preguntas y respuestas**: Esta herramienta es útil para ir preparado a reuniones con socios y aliados, en previsión de preguntas que se puedan hacer que sean más difíciles de responder al momento.

Más información sobre como escribir in "policy brief" (Documento en inglés)
http://www.idrc.ca/en/resources/tools_and_training/documents/how-to-write-a-policy-brief.pdf. Ejemplo de un buen Resumen Ejecutivo:
<http://www.colombiahumanitaria.gov.co/FNC/Documents/2014/fedesarrollo.pdf>

Ejemplo de un buen estudio de caso sobre gestión del riesgo

http://www.colombiahumanitaria.gov.co/Cifras/Paginas/caja_herramientas.aspx



• **Testimonios:** son muy ilustrativos a la hora de mostrar el impacto en determinadas situaciones de riesgo en las que viven las personas, porque son narrados por las mismas personas, y el mensaje se siente más cercano.

Paso 9: Identificar los roles dentro de la organización cuando se implementen acciones de incidencia

Las acciones de incidencia en gestión del riesgo, requieren pensar en quién puede hacer el mejor papel para la organización y quién la representa mejor. Diferentes miembros del personal pueden desempeñar diferentes funciones de promoción de la misma iniciativa, la misma persona puede desempeñar diferentes funciones, dependiendo del público objetivo.

A menudo, puede ser apropiado elegir papeles que hacen hincapié en la colaboración en lugar de la confrontación. Estas son las funciones que se pueden diferenciar a la hora de distribuir los papeles en una acción de incidencia:

-Experto en gestión del riesgo-informante:

Proporciona asesoramiento técnico e información a los responsables políticos (es decir, la audiencia primaria). Por ejemplo, en Nicaragua la organización CARE International proporcionó datos y asistencia técnica al Ministerio de Salud sobre los efectos del uso de plaguicidas en la salud de los agricultores. Esta función hay que enmarcarla en relaciones de confianza, labradas a lo largo del tiempo y de un trabajo conjunto de fortalecimiento institucional.

-Intermediario: Participa o puede participar si no se ha dado el caso en un proceso de formulación de políticas e intenta influir en los procesos para que sean transparentes, basados en hechos y análisis.

-Constructor de capacidad: Proporciona apoyo a terceras partes que participan en un proceso político para influir en los responsables políticos. En la creación de capacidad se puede incluir la sensibilización sobre los derechos de las comunidades en reducción de riesgos y las responsabilidades legales de las instituciones al respecto. Apoyar en capacitación a las organizaciones locales supone una ventaja, porque normalmente son las mejor posicionadas ante las instituciones a la hora de hacer incidencia y tienen mayor capacidad de influir en una política.

-“Cabildero” es la persona que entra en el proceso político como un participante de pleno derecho. Es un rol que puede tener mucha exposición pública. Su función de promoción para un tema específico dependerá de las audiencias objetivo y las relaciones que tenga con estas audiencias, así como en las normas políticas de las comunidades en las que trabaja. Como ya se ha mencionado en otras ocasiones, es necesario un análisis previo de las instituciones a la hora de decidir quién desempeña cada rol.

Dentro de cada una de las funciones anteriores, se puede adoptar una amplia variedad de enfoques, por ejemplo, confrontar o tratar de colaborar con los responsables políticos, o algo intermedio. También se tendrá que decidir si se van a utilizar enfoques “públicos” (por ejemplo, utilizando los medios de comunicación) o los “privados”, como las reuniones cara a cara. Estas decisiones se pueden entender mejor utilizando un gráfico de riesgo como el que se muestra a continuación. En estos ejes, cuanto más se va hacia lo público y hacia arriba, más expuesto se está y más posibilidad de confrontación hay; y cuanto más se va hacia la izquierda, más privada es la relación y más se va hacia abajo, existe más posibilidad de colaboración.

Paso 10: Seguimiento y Evaluación de acciones de incidencia en gestión del riesgo

Las actividades de incidencia necesitan ser revisadas con frecuencia, a menudo necesitan ser reajustadas o redirigidas.

Los cambios y ajustes deben realizarse sobre la base de buenos datos de monitoreo. Por ejemplo, ¿Qué se ha aprendido a través de actos públicos, reuniones, o la lectura de los periódicos? ¿Han cambiado las condiciones políticas desde la primera vez que se planeó la iniciativa? ¿Se ha producido un cambio de opiniones en el público? Todos estos interrogantes responden a factores a veces intangibles, difíciles de medir a corto plazo, por lo que se recomienda emprender acciones de incidencia política a largo plazo y en los que se persista en los mensajes. Por ejemplo, el Ministro de Medio Ambiente, que desarrolla políticas moderadas para controlar la contaminación por empresas privadas, puede cambiar su posición y pasar a apoyar esos cambios con más intensidad. En ese caso, es probable que desee cambiar el enfoque de sus actividades. En lugar de implementar actividades de comunicación con el ministerio habrá que centrarse en la firma de una política ambiental, por ejemplo. Y para conocer estos avances es necesario monitorear la situación de la solicitud que se ha elevado al ministerio.

Referencias y documentación de utilidad para la guía 2

Una organización de empleadores eficaz (OIT)
http://www.ilo.org/public/english/dialogue/actemp/downloads/projects/eos/guide3_sp.pdf

- El cabildeo, una estrategia para incidir en las políticas públicas
http://www.cird.org.py/institucional/documentos/manual_incidencia.pdf

- Guía de cabildeo
http://www.v2020la.org/docs/GUIA_DE_CABILDEO_EN_LA_REGION_DE_LAS_AMERICAS.pdf

- Manual para la facilitación de procesos de incidencia política
<http://www.bvsde.paho.org/cursomcc/e/pdf/lectura1.pdf>

- Manual de incidencia política
<http://www.asical.org/es/grupo/g20/MANUALIP.pdf>

FRAUNFOHER THOMPSON, Stephen. Cultura Organizacional.

GOLDHABER, Gerald M. Comunicación Organizacional, Editorial Diana, México, 1986.
BONILLA GUTIÉRREZ, Carlos. La comunicación. Función básica de las relaciones públicas, Editorial TRILLAS, España, 1994.

Llauca Curiñán, Rodrigo. Técnicas de estudio. Normas de comunicación, editorial 21, Santiago 2010.

Fernández Collado Carlos. "La comunicación en las organizaciones", Editorial México: Trillas. (2002)

Ed.CAMPOS VILLEGAS, María Cristina
 "Comunicación empresarial. Plan estratégico como herramienta gerencial", Editorial ECOE, Bogotá: Colombia. 2007

BECK, Ulrich. La sociedad del riesgo. Primera edición. Editorial PAIDOS. España, 1998.

Campos Valdivieso, Ana María. El boletín informativo como herramienta de comunicación interna en la Oficina General de Defensa Nacional del MINSA. Tesis. – Lima. Universidad de Lima, 2008.

Choque Larrauri, Raúl. Nuevas competencias tecnológicas en información y comunicación. CONCYTEC. – Lima, 2010. Desbordes, inundaciones y diluvios. Desastres y Sociedad: Revista semestral de la red de estudios sociales en prevención de desastres en América Latina. Agosto – Diciembre 1994 / N°3 / Año 2.

Duarte, Jorge; Barros, Antonio. Métodos e técnicas de pesquisa em comunicação. – São Paulo: Editora

Atlas S.A., 2005.
 INDECI/MINSA. Gestión del riesgo de desastres en Perú. – Lima, 2006. Kuroiwa, Julio. Prevención de desastres. Viviendo en armonía con la naturaleza. Editorial Bruño. Perú.

López D., Rosalío; Gómez G., Perla. Derecho de la información. Cuaderno de trabajo. – México: Análisis, Ediciones y Cultura S.A. de C.V., 2007.

Ministerio de Salud. Crónica de un incendio Urbano: Mesa Redonda. Oficina General de Defensa Nacional. – Lima: Oficina General de Defensa Nacional, 2005. 86 p.; ilus.

Ministerio de Salud. Guía para la protección de establecimientos de salud ante desastres naturales. Oficina General de Defensa Nacional. – Lima: Oficina General de Defensa Nacional, 2005. 71 pp.; ilus.

Ministerio de Salud. Norma técnica de salud para Señalización de seguridad de los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. – Lima: Oficina General de Defensa Nacional, 2006.

Ministerio de Salud. Normas y directivas para la prevención, atención y control de emergencias y desastres. – Lima: Oficina General de Defensa Nacional, 2005.

Ministerio de Salud. Plan sectorial de prevención y atención de emergencias y desastres del sector salud. Oficina General de Defensa Nacional. – Lima: Oficina General de Defensa Nacional, 2004. 59 p.

Ministerio de Salud. Una retrospectiva de la gestión del riesgo en el sector salud 2004-2006.

Oficina General de Defensa Nacional. – Lima: Ministerio de Salud, 2006. 108 p.; ilus.

NATIONAL GEOGRAPHIC. Peligros naturales. Vol. 3, No. 1. Julio 1998. OPS/OMS. Guía práctica de salud mental en situaciones de desastres. Washington, D.C.: OPS, 2006. 189 p.

OPS/OMS. Veinte pasos para formular un proyecto de ciudades sanas. División de Promoción y Protección de la Salud. Oficina Regional para Europa, 1992.

PREDECAN. Apoyo a la prevención de desastres en la comunidad andina. Análisis educativo comunicacional sobre gestión del riesgo en la Subregión Andina.

Reguillo Cruz, Rossana. La construcción simbólica de la ciudad. Sociedad, desastre y comunicación. México. 1999. 497 p.

Contenidos

Línea Estratégica 3. Aprovechar el conocimiento tradicional y el conocimiento desarrollado en procesos de GRD	68
Premisa fundamental	68
Contexto	68
Necesidades de comunicación para el aprovechamiento del conocimiento tradicional y el conocimiento desarrollado en procesos de GRD	72
Acciones estratégicas el aprovechamiento del saber tradicional y el conocimiento desarrollado en proyectos y programas de RRD nacionales e internacionales	73
Pasos a seguir para integrar el conocimiento tradicional en los proyectos de gestión del riesgo de desastres	75
Recomendaciones generales	78
Recomendaciones para la interpretación de lenguajes	79
Recomendaciones para la obtención de información primaria en las comunidades tradicionales	82
Recursos bibliográficos y documentación disponible para la guía 3	84

Guías para una comunicación efectiva
en gestión del riesgo



Guía 3

**Aprovechar el conocimiento
tradicional y el conocimiento
desarrollado en procesos de
GRD.**



Federación Internacional de Sociedades
de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja

Línea Estratégica 3. Aprovechar el conocimiento tradicional y el conocimiento desarrollado en procesos de GRD

Premisa fundamental

Es necesario recuperar las experiencias, capacidades y estrategias locales y tradicionales de resiliencia y gestión del riesgo así como las buenas prácticas e insumos generados en procesos previos de cooperación, con el fin de promover estas prácticas, mejorarlas, y adaptarlas para una mejor gestión del riesgo.

Contexto

Los conocimientos sobre riesgos y desastres, así como las estrategias de resiliencia, prevención y respuesta a ellos, son el resultado de las experiencias sociales y se encuentran en la memoria histórica y la cultura de todos los pueblos del continente. Pueblos originarios, afro descendientes, campesinos, pobladores urbanos, residentes de la montaña, la costa, el desierto y las selvas tropicales, entre muchos otros, han vivido, durante décadas y algunos hasta siglos, sufriendo amenazas recurrentes y eventos inesperados de muy distintos tipos. Esta experiencia ha generado estrategias específicas de manejo de los riesgos que se han integrado a las prácticas sociales y culturales cotidianas. Sistemas agrícolas resilientes ante la sequía, arquitecturas vernáculas adaptadas a las inundaciones y las heladas, son algunos ejemplos de la producción de conocimientos en todos los niveles de la geografía y la sociedad. Una región tan diversa en su geografía y sus riesgos como América del Sur, que además a esa diversidad une la pluralidad de culturas, constituye un universo de experiencias que no

se puede ignorar y sobre el cual se pueden articular nuevas iniciativas que así obtendrán mayores niveles de legitimidad local.

Los pueblos de todo el mundo han utilizado el conocimiento tradicional para prepararse y enfrentarse a los desastres y estos métodos se han transmitido de generación en generación. En algunas regiones, pueblos y comunidades, los cambios sociales, políticos, culturales e institucionales, así como el aumento de las causas antrópicas de los desastres, han generado la pérdida total o parcial de las estrategias tradicionales de resiliencia y prevención de desastres. Por ese fenómeno, se aumentan las vulnerabilidades locales.

Las estrategias tradicionales de gestión de riesgos en América Latina provienen de las experiencias históricas en relación a las amenazas y de los sistemas de producción que están en la base de los modos de vida de cada sociedad.

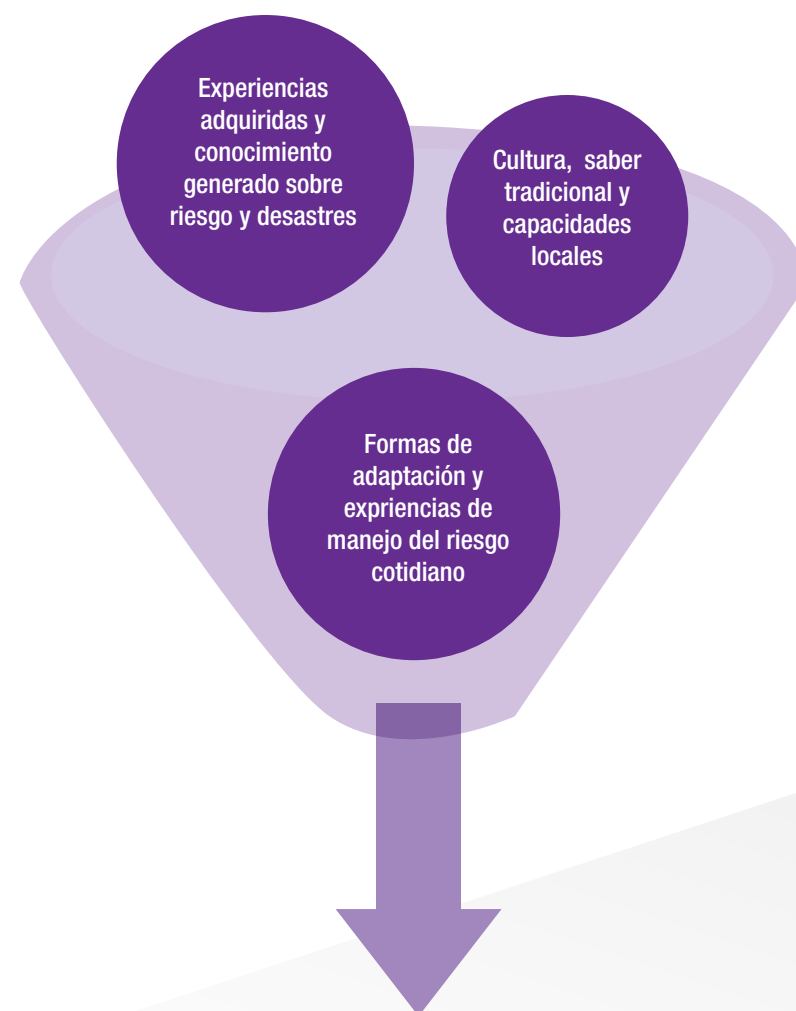
Como se ha indicado antes, una de las principales condiciones para identificar y estimar adecuadamente el riesgo es realizar un “análisis del contexto”. En este es importante incluir la sistematización de los conocimientos y las experiencias locales en relación con la gestión de riesgos, su reducción y los mecanismos de resiliencia. Por ejemplo, un evento recurrente como una inundación puede ser percibido como un desastre para campesinos que practican la agricultura sedentaria mientras que para pueblos de pescadores que practican agriculturas itinerantes de selva tropical, la inundación es parte de su sistema de producción. En una llanura inundable, la sociedad que la habita desde siglos o décadas, conocerá las rutas de evacuación y los terrenos donde los riesgos son menores, al igual, las elevaciones donde lleva su ganado cuando el río comienza a crecer. Posiblemente sus patrones de asentamiento reflejen su conocimiento de los riesgos. De tal manera que sistematizar esta experiencia de co evolución entre la sociedad

y sus amenazas, crecientes debido a factores antrópicos, permitirá anclar las nuevas iniciativas de gestión de riesgos en los procesos existentes y de esta manera se habrá conseguido un ligamen, un nexo comunicativo, entre unas prácticas tradicionales y nuevas formas responder a las amenazas adaptadas a las realidades actuales. La importancia de esto para la comunicación es fundamental.

Analizar el contexto como parte integrante de cualquier iniciativa de gestión de riesgo es un punto crucial, más aún cuando se trata de acciones de comunicación: la comprensión de los saberes, las ignorancias y las percepciones dan pistas importantes; un buen análisis en este sentido debe orientar sobre la forma más apropiada de comunicar.

Por tanto, se debe valorar la necesidad o demanda de las comunidades por hacerse escuchar y la experiencia adquirida por las comunidades en gestión del riesgo. De forma implícita, las comunidades también están indicando que los procesos de incidencia se producen a largo plazo. El conocimiento y la valorización de las capacidades, recursos y experiencias de las comunidades tradicionalmente expuestas al riesgo, así como el establecimiento de canales consolidados para el intercambio de experiencias tanto entre actores directos, como municipalidades, comités comunales de urgencias, organizaciones sociales de distintos tipos y comunidades afectadas, entre otros, contribuye a la legitimación de las lecciones aprendidas.

Para involucrar a los tomadores de decisión que trabajan en gestión del riesgo en los conocimientos tradicionales, y aplicar éstos a los proyectos, es necesario que exista un proceso de comunicación continuo, basado en el diálogo, con enfoques sobre reducción del riesgo, resiliencia y los nuevos desafíos que genera el cambio climático.



Mejora de los procesos de comunicación con énfasis en el saber tradicional y la experiencia adquirida

Necesidades de comunicación para el aprovechamiento del conocimiento tradicional y el conocimiento desarrollado en procesos de GRD

Si bien existe una serie de prácticas y ejemplos de acciones de comunicación efectivas, el análisis presentado en los “Lineamientos estratégicos de comunicación para el fortalecimiento de los procesos de toma de decisión para la reducción del riesgo y mejora de las capacidades de resiliencia local en América del Sur” identifica la siguiente necesidad:

1. Valorar y aprovechar las capacidades sociales y ambientales de las comunidades tradicionales para adaptarse al contexto de riesgo, así como las experiencias innovadoras y positivas generadas en los proyectos

Los procesos y metodologías para la gestión del riesgo, sea generada desde las instituciones nacionales o bien en el contexto de la cooperación internacional, difícilmente se basan en una comprensión previa de las experiencias y capacidades de comunidades que han logrado adaptarse y sobrevivir a su contexto de riesgo. Tampoco se aprovecha adecuadamente, replicando o adaptando, las buenas prácticas e insumos generados en procesos previos de cooperación.

Los procesos para la gestión del riesgo generados desde estructuras nacionales o la cooperación internacional, difícilmente se basan en una comprensión previa de las experiencias y capacidades de comunidades que han logrado adaptarse y sobrevivir a su contexto de riesgo. Las entidades que formulan no conocen del todo a la población meta ya que no se realizan diagnósticos comunitarios eficaces ni de forma adecuada. Tampoco se aprovechan en todos los casos las buenas prácticas e insumos generados en procesos previos de cooperación.

Se tiende en muchos casos a comunicar desde la experiencia que ya se tiene y que pocas veces es valorada y sistematizada, pero los mensajes no se focalizan en las interpretaciones locales del impacto de los desastres: La amenaza y el desastre son concebidos de forma

diferente en comunidades, sociedades o regiones en las que son altamente recurrentes y se manifiestan en períodos más o menos conocidos, a otras comunidades en las que estos mismos fenómenos se manifiestan con frecuencias mucho menores y sus periodicidades no son conocidas por la población.

En los análisis de necesidades que se realizan, no se suelen utilizar técnicas de aproximación y de participación de los beneficiarios, porque estos procesos no se financian por parte de los donantes. Por lo tanto, los proyectos se formulan en su mayoría con información muy general. Los análisis de vulnerabilidad y capacidad, que son en sí mismos, poderosas herramientas de comunicación, se aplican una vez se han iniciado los proyectos, por lo que dejan pasar una oportunidad de interacción y también de obtención de información de los conocimientos de la comunidad.

Acciones estratégicas el aprovechamiento del saber tradicional y el conocimiento desarrollado en proyectos y programas de RRD nacionales e internacionales

El conocimiento y valoración de las capacidades, recursos y experiencias de las comunidades tradicionalmente expuestas al riesgo, así como el establecimiento de canales consolidados para el intercambio de experiencias entre actores directos como municipalidades, comités comunales de urgencias, organizaciones sociales de distintos tipos y comunidades afectadas, entre otros, contribuye a la legitimación de las lecciones aprendidas. En los “Lineamientos estratégicos de comunicación para el fortalecimiento de los procesos de toma de decisión para la reducción del riesgo y mejora de las capacidades de resiliencia local en América del Sur” se plantean las siguientes acciones estratégicas específicas

Acciones estratégicas :

1. Identificar, sistematizar y generar productos de comunicación basados en las capacidades y experiencias de comunidades que han debido enfrentar los desastres y adaptarse al riesgo, en contextos tradicionales, urbanos u otros.
2. Establecer mecanismos de seguimiento y acompañamiento de estas experiencias de forma que se logre una producción de materiales de comunicación desde la base y con códigos y estructuras de comunicación comprensibles para poblaciones similares.
3. Promover una relación horizontal directa entre comunidades, organizaciones e instituciones homologas para incrementar la efectividad de la comunicación y para generar procesos de adaptación crítica de las estrategias de prevención y resiliencia, incorporándolos en los tejidos sociales en forma más eficiente y culturalmente pertinente.
4. Realizar un diagnóstico comunicacional que evalúe si las experiencias implementadas con anterioridad han sido las adecuadas. El diagnóstico incorpora un mapeo comunitario y organizacional —donde se identifiquen canales y recursos—, la identificación de canales de comunicación de acuerdo a cada público, un análisis de la percepción del riesgo en las comunidades y cómo se comunica generalmente el riesgo
5. Conocer e incluir la cultura comunicacional institucional, realizar un diagnóstico para conocer cómo debe absorberse y preservarse esa cultura, de forma que se identifiquen las acciones a seguir para su mejora o cambio, para el desarrollo de una metodología comunicacional, que se beneficie de los saberes institucionales.
6. Complementar con pasantías, intercambios, visitas, discusiones in situ para reflexionar sobre estrategias de prevención, resiliencia y respuesta, permitirán a los propios afectados analizar sus potenciales y carencias y buscar respuestas adaptadas a sus realidades específicas.

Pasos a seguir para integrar el conocimiento tradicional en los proyectos de gestión del riesgo de desastres

Paso 1

Los procesos de planificación llevan intrínsecos procesos de comunicación en los que la participación de las comunidades produce un flujo de información y experiencias de “abajo” hacia “arriba”, y no al contrario.

Paso 2

Incorporar a los proyectos fondos para sistematizar las estrategias locales de resiliencia y gestión de riesgos en las áreas de intervención. Por ejemplo, para los Nasa, “el canto del pájaro “ulchik” es una especie de “regaño natural” que obliga a la comunidad a suspender actividades como medida de prevención de algo inminente y perjudicial, el brillo disperejo de la luna en temporada creciente significa que habrá cambio drástico en el territorio, el arco iris y la llovizna junto con un sol brillante son símbolo también de alguna emergencia”.

Invertir tiempo y recursos en utilizar metodologías concretas de acercamiento a la comunidad para la obtención de información vivencia y conocimiento tradicional sobre la Gestión del riesgo, que pueden utilizar tanto los técnicos de proyectos como los comunicadores. Por ejemplo, se pueden invertir recursos en realizar mapas participativos que incluyan las estrategias territoriales de manejo de los riesgos (por ejemplo, zonas altas para ubicarse si hay inundaciones, cisternas de almacenamiento de agua, etc.). Esa cartografía social se sustenta en las representaciones locales del espacio basadas en las percepciones sociales y culturales. De allí su utilidad y legitimidad para comunicar conceptos estratégicos sobre gestión de riesgos.

Buena práctica en COLOMBIA. Cosmovisión del pueblo indígena NASA en Colombia. Reducción integral de los riesgos, planificación y desarrollo sostenible

Este caso brinda la oportunidad de acercarse a una diversidad de experiencias locales, a quienes van construyendo desde lo comunitario, local, regional o nacional alternativas de solución a problemas diversos, pero a su vez comunes entre los países de la subregión andina, con elementos innovadores y replicables.

Colombia. CAPRADE. Fuente de información:

http://www.comunidadandina.org/predecan/doc/libros/siste22/co/co_nasa.pdf

Estos análisis se realizan a través de encuentros de concertación, en el que se puede realizar la sensibilización sobre problemas relacionados con riesgos, conocer las experiencias del riesgo de la comunidad, y se definen las temáticas de Gestión del riesgo que se abordarán.

Buena práctica “Estudio de los conocimientos locales sobre gestión de riesgo de desastres, adaptación al cambio climático y medios de vida”

Análisis de saberes ancestrales en Perú y conocimiento tradicional que compara el conocimiento tradicional y el saber científico en cuanto a su naturaleza, generación y resultados o soluciones técnicas que derivan de ello.

http://www.google.es/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=4&ved=0CDMQFAD&url=http%3A%2F%2Fwww.solucionespracticas.org.pe%2FDescargar%2F121032%2F383601&e=i=bnpSVKrcGo_naLOQsAC&usq=AFQjCNG5EWBxiZltedTobWcu7Q6pc3KwTg&bvm=bv.78597519.d.d2s

Un instrumento muy eficaz a la hora de elaborar las cartografías es la realización de talleres de fotografía en la comunidad. Realizando fotografías para completar las cartografías sociales. Volviendo a la cuestión del uso de la imagen como formato para transmitir mensajes, el trabajo con imágenes fotográficas de archivo familiares o instituciones locales, permite reconocer las transformaciones de una comunidad ligadas a los riesgos y los mecanismos de resiliencia de la comunidad.

La fotografía permite narrar el territorio en imágenes. A partir de la selección que se realice de qué es lo fotografiable se puede interpretar la relación entre los elementos que componen el territorio y los eventos que en él suceden, además de que se puede valorar el papel asignado en la memoria colectiva a dichos elementos y eventos relacionados con la gestión del riesgo.¹

¹ Más información e instrumentos para su realización en:

<http://es.slideshare.net/sds729/mapeo-social?related=2>

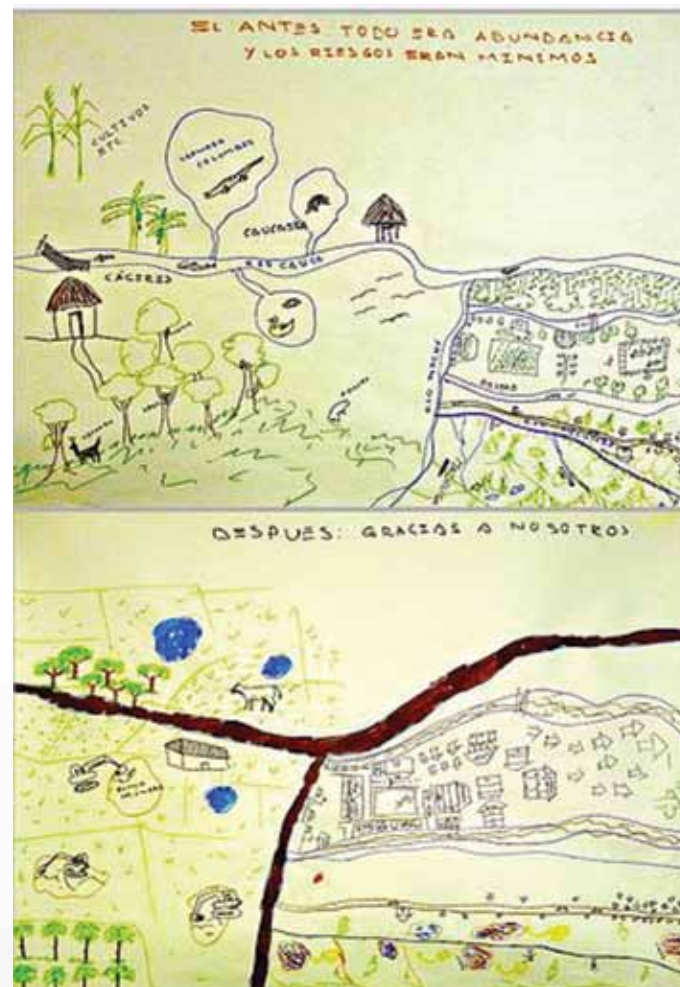


Foto indicativa: <http://www.redsocialmonitoreo.com/red-social/>

Buena práctica

El estudio llevado a cabo por CARE

"Perspectivas Armonizadas: Estudio para la armonización del conocimiento y experiencias desde las esferas indígena/local, técnica y científica para la programación de Reducción del Riesgo de Desastres y Cambio Climático", explora como la cosmovisión y el conocimiento ancestral de los pueblos indígenas Centro Americanos puede utilizarse para abordar la RRD y la adaptación al cambio climático en la práctica.

Más información sobre esta buena práctica:

<http://cdkn.org/2011/09/integracion-de-conocimientos-para-contrarrestar-el-riesgo-de-desastres-y-los-efectos-del-cambio-climatico/>

Recomendaciones generales

1. Tomar en cuenta estudios antropológicos que ayuden a comprender los esquemas de pensamiento y sistema de creencias de las comunidades.
2. Fortalecer las redes entre expertos, los planificadores y los encargados de la gestión en materia de desastres.
3. Generar procedimientos para absorber conocimientos tradicionales. Por ejemplo, diseñar con la comunidad un protocolo de comunicación en el que se incluya la comunicación participativa y las relaciones interpersonales.
4. Fomentar el diálogo local con gobierno local, entidades productivas, servicios.
5. Tener en cuenta estrategias de comunicación con beneficiarios, por ejemplo, en Haití, se ha venido trabajando en mecanismos de escucha y respuesta con la comunidad, buzones de sugerencias y se ha fortalecido a comités comunitarios de gestión de riesgo con el fin de crear en ellos un canal de comunicación con la comunidad.

6. Tener en cuenta las estructuras comunitarias y cómo se comunican entre ellas.

7. Analizar el sistema de comunicación no tradicional que se haya puesto en práctica, y si eso ha ocurrido: planificar diagnósticos previos teniendo en cuenta el trabajo ya hecho por las comunidades; y planificar actividades de comunicación participativa que empoderen a las comunidades, es decir, se recomienda hacer partícipe a la comunidad de sus conocimientos dándole el nivel de relevancia para el sistema de gestión de riesgos.

8. Hacer incidencia en las instituciones que trabajan en la Gestión del riesgo para involucrar el conocimiento tradicional en reducción del riesgo.

Recomendaciones para la interpretación de lenguajes

1. Se recomienda poner atención en los lenguajes que se utilizan en los conocimientos tradicionales a la hora de redactar los proyectos o generar mensajes de comunicación. Aunque se redacten en castellano, si no se utiliza una terminología similar difícilmente se va a poder hablar de lo mismo.
2. En este tipo de situaciones el punto de partida suele ser uno o varios problemas o necesidades de comunicación planteados por alguien de la comunidad, grupo o institución.
3. Pensar los problemas y necesidades como deseos. Cuando alguien dice "Acá lo que necesitamos es agua; el principal problema es la falta de agua", probablemente está diciendo: "Yo quiero que haya agua, para mí eso es lo más importante: es mi deseo más fuerte". Pero si alguien dice "No, acá lo que hace falta es una cancha de fútbol", está diciendo que ese es un deseo más fuerte, una 'necesidad' con mayor prioridad. Tal

vez incluso esté diciendo que la cancha puede ser un punto de encuentro. Esta distinción entre problemas y satisfactores resulta particularmente útil en el campo de la comunicación.

Buena práctica como ejemplo para potenciar el conocimiento de comunidades tradicionales a través de la comunicación

El manejo de pisos altitudinales que caracteriza al ayllu en el área andina es un ejemplo de sistema tradicional con altos niveles de resiliencia ante las eventualidades climáticas. Los ayllus son unidades territoriales indígenas que se extienden en una amplia gama de pisos ecológicos.

Algunos inician en tierras tropicales y culminan en páramos y montañas nevadas. El sistema de control de pisos altitudinales, también llamado “archipiélago vertical”, consiste en la construcción de un sistema de producción agropecuario que combina especies vegetales y animales, control del agua y manejo de recursos naturales en diferentes altitudes con diferentes tipos de suelos y con distintas técnicas y tipos de semillas en el caso de la producción vegetal (medicinal, alimenticia, utilitaria) y de diferentes especies de animales según cada zona ecológica y sus variantes climáticas. El sistema vertical del ayllu permitía mantener simultáneamente distintas producciones en espacios con distintos niveles de riesgo específico. De esa manera, globalmente se incrementaban los niveles de resiliencia. La reducción de riesgo se iniciaba en el nivel de la comunidad básica, el ayllu, y luego se extendía a unidades territoriales mayores. Actualmente, en particular en las tierras altas y los valles de Bolivia, los ayllus continúan constituyendo una gran parte del espacio productivo y conservan sus sistemas de gestión territorial y sus organizaciones políticas.

Este tipo de experiencia llama la atención sobre, al menos, dos aspectos:

a. La capacidad de adaptación y resiliencia ya existente y probada a lo largo del tiempo, que no se constituye en “una buena práctica

replicable” y, **b.** La capacidad de comunicación entre estructuras sociales, con una gran complejidad al atravesar zonas de vida muy diferenciadas, que también representa una práctica ya probada.*

**El ayllu es una forma de comunidad familiar extensa originaria de la región andina con una descendencia común —real o supuesta— que trabaja en forma colectiva en un territorio de propiedad común. El ayllu es una forma de organización económica, familiar y política que data de tiempos preincaicos y aún se le encuentra en las tierras altas de Bolivia y Perú.*

**La organización económica que se describe someramente aquí proviene de los estudios de John Murra: La organización económica del estado Inca publicado en 1956 y Formaciones económicas y políticas del mundo andino publicado en 1975.*

Buena práctica en Perú

Pedagogía audiovisual (PAV) como metodología de Formación en comunidades

En este caso, se trata de un proyecto comunitario de la FAO basado en el formato vídeo, y centrado en escuchar a los agricultores con el fin de recoger sus conocimientos y experiencias, integrándolos como conocimiento científico en los planes de desarrollo en Perú.

En 1975 la FAO apoyó en Perú el desarrollo del proyecto CESPAC. Basado en el método PAV (Pedagogía Audiovisual) para acumular, preservar y reproducir el conocimiento local, y sumarlo al conocimiento científico moderno, el proyecto permitió vincular a las comunidades con los técnicos de desarrollo rural o con otras comunidades.

Fuente de información para este caso: <http://www.fao.org/docrep/s3606s/s3606s02.htm>

Recomendaciones para la obtención de información primaria en las comunidades tradicionales

1. Proveer de formación audiovisual básica a voluntarios y técnicos de proyectos que están en contacto con la comunidad con el fin de que provean de información lo más actualizada posible.
2. Proveer a la comunidad de insumos audiovisuales básicos también puede ser una herramienta.
3. Crear y apoyar en la gestión de un canal de comunicación (ya sea una serie de vídeos, una radio comunitaria o un ejercicio de comunicación oral continuo) en una comunidad tradicional puede ser la mejor manera de estar en contacto permanente con la comunidad y generar conocimiento.
4. No es necesaria una superproducción audiovisual para utilizar el vídeo en una comunidad.
5. Analizar e interpretar los mensajes de la manera adecuada, vinculando el análisis al conocimiento de las formas de comunicarse de la comunidad. Es decir, ¿qué quiere decir “acá lo que necesitamos es agua” para una comunidad a diferencia de para otra.
6. Al crear canales de comunicación o fortalecer los que ya se tienen, nos estamos acercando a las culturas tradicionales, al tiempo que estamos situando su saber en el nivel de relevancia que realmente tienen.
7. Estar atentos a los mensajes entre líneas de la comunidad y a su forma de expresarse.

“Es importante recordar que los nasas también tenemos salvavidas secundarios, nos referimos al sueño, a los animales, las señas en el cuerpo y otros signos de presentimiento. Los organismos como los cabildos y otras instituciones son salvavidas terciarios, ellos difunden la alerta de prevención y reconstrucción de pérdidas materiales. Pero para activar la articulación de los salvavidas es importante generar actitudes como la responsabilidad y la confianza, además de sentir, creer, concentrarse y decidir.” (Wejxa Gentil, 2007).

Buena práctica

Experiencia del portal Web Onda Rural

Un buen ejemplo es la experiencia del portal web Onda Rural, alianza entre la Asociación Mundial de Radios Comunitarias y la FAO, que sirve como espacio de intercambio de conocimientos y buenas prácticas agrícolas, e incluye un repositorio de materiales audiovisuales, boletines informativos y un mapeo de organizaciones que trabajan en Comunicación para el Desarrollo rural en América Latina.

<http://www.rlc.fao.org/es/prensa/noticias/presenta-la-fao-iniciativas-exitosas-de-comunicacion-participativa-en-el-sector-rural/>

Recursos bibliográficos y documentación disponible para la guía 3

Red de comunicadores indígenas en internet

<http://comunicadoresindigenasperu.blogspot.com.es>

El rol de la cultura en la reducción de riesgos a desastre.

<http://cdkn.org/2014/08/opinion-por-que-reconocer-el-rol-de-la-cultura-en-la-reduccion-del-riesgo-de-desastres/>

<http://www.scidev.net/america-latina/medio-ambiente/noticias/guyana-indigenas-transmitir-n-sus-pr-cticas-sostenibles.html>

UNESCO "Comunicación para el desarrollo Social"

http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/CI/CI/pdf/communication_form_development_oslo_c4d_pda_es.pdf

UNESCO: Estrategia de Comunicación y Educación para el desarrollo sostenible:

<http://unesdoc.unesco.org/images/0015/001595/159531S.pdf>

<http://projectcobra.org/cobrainspired/upununi-open-cinema/>

<http://www.pantaniblog.org>

Guías para una comunicación efectiva
en gestión del riesgo

Recomendaciones

**para el desarrollo
estratégico de la
comunicación en GRD y
el fortalecimiento de la
relación con los medios de
comunicación**



Federación Internacional de Sociedades
de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja

Recomendaciones para el desarrollo estratégico de la comunicación en GRD y el fortalecimiento de la relación con los medios de comunicación

La comunicación para la reducción de riesgos constituye uno de los ejes estratégicos de toda política, programa, proyecto o actividad relacionada, tanto en el nivel institucional como en el de la sociedad civil.

La comunicación es una actividad permanente en la que se conjugan los mensajes institucionales con los que se generan desde otros sectores, incluyendo las sociedades y comunidades con las que se trabaja en la cuestión y los medios de comunicación a todos los niveles. Estos últimos, se constituyen en actores estratégicos para la inducción de cambios dirigidos a reducir los riesgos e incrementar los niveles de resiliencia. Para ello, se precisa fortalecer la formación en gestión de riesgos de los comunicadores y los analistas que trabajan en los medios de comunicación. También articular las iniciativas en curso con el trabajo de los medios e incorporar en esta coordinación a las organizaciones de la sociedad civil.

Por ello es de importancia medular establecer algunos criterios de base para la coordinación y la realización de actividades conjuntas con los medios de comunicación con el fin de sensibilizar distintos sectores acerca de la importancia de la reducción de riesgos. En esta temática se deben considerar varios datos de contexto:

- La magnitud y alcance de las amenazas: Con esto se quiere decir que hay riesgos que alcanzan extensas regiones, países o sociedades y otros que se limitan a niveles locales.
- El alcance y dispersión de los medios de comunicación: Habrá medios locales que se interesarán principalmente por las amenazas que afectan su área de difusión y otros globales o nacionales que privilegiarán los riesgos que se generalizan a mayores ámbitos geográficos que la comunidad.

Es decir que los medios, al igual que las situaciones y sociedades sobre las que informan, no son homogéneos, tienen distintos intereses y políticas de información y representan sectores de opinión diferentes. Entre una radio comunitaria o una hoja barrial de información, un medio digital, una estación de televisión municipal y un periódico impreso nacional, existen inmensas diferencias y, por lo tanto, se deben plantear distintas formas de acercamiento y coordinación con ellos.

También, estas distintas escalas de los medios de comunicación significarán diferentes públicos meta principales: los medios digitales y las redes sociales interesarán más a un público joven pero, paradójicamente, también a ciertas poblaciones tradicionalmente aisladas de la información y que, merced a esas tecnologías, ahora tienen acceso a informarse en tiempo real, con un efecto de contemporaneidad importante que no tiene la prensa escrita, además de difícil comprensión para sociedades y comunidades que no se desenvuelven en un entorno textual escrito sino en el marco de relaciones de comunicación orales y visuales. Un documental difundido en un canal de televisión nacional, en una comunidad, tendrá un menor impacto que una entrevista en vivo en su emisora local ya que se referirá, posiblemente, a cuestiones cotidianas de su interés y tendrá un efecto de contemporaneidad que no tiene un programa editado y evidentemente, sobre hechos ya ocurridos. Aunque la difusión de

experiencias es muy importante, no puede ignorarse el hecho que las sociedades establecen distancias con los hechos ya ocurridos, principalmente con los desastres y se genera una reacción del tipo “ya pasó y falta mucho tiempo para el próximo...” De allí la ventaja de considerar el factor tiempo como un eje de la comunicación y focalizar las acciones dirigidas a la prevención en la reducción de riesgos hacia el futuro, apoyándose en los datos de los eventos que la sociedad tiene en su memoria histórica.

Las sociedades, como ya se ha dicho, son distintas y América del Sur se caracteriza precisamente por su gran diversidad cultural. Esto significa que, respecto a los riesgos de desastre, existen múltiples percepciones, formas de reacción y estrategias de resiliencia y recuperación. También que, en un marco de diferentes códigos de comunicación, informar, si se quiere realmente comunicar, es mucho más complejo que en sociedades homogéneas o utilizando solo los códigos de la cultura dominante.

Cada cultura tiene especificidades en sus formas de comunicación. Comprender e integrar este concepto a las políticas, programas y proyectos sobre GRD, ha sido subrayado como un desafío medular para construir culturas de prevención. Para ello, se ha recomendado el recurso a estrategias de comunicación intercultural en las iniciativas sobre el tema. Pero, fortalecer el enfoque intercultural en las organizaciones e instituciones dedicadas a la cuestión, no bastará. Será necesario involucrar a los medios de comunicación en este tipo de aproximación a la realidad. Es así como será importante:

- Producir un mapa de actores de la comunicación indicando tipo de medio, enfoques, dispersión geográfica, público meta (cultura, sector de clase, etc.), enfoque de opinión, relación con la comunicación sobre riesgos, historia en relación con el tema,

tipo de personal encargado de análisis y comunicación (será distinto un medio con periodistas profesionales que otro que funciona con voluntarios locales), relación con las organizaciones que trabajan sobre gestión de riesgos (por ejemplo con la Cruz Roja).

- Analizar los niveles de permeabilidad de los medios al reconocimiento de la diversidad de códigos de comunicación cultural y su interés en la reducción de riesgos como un tema de difusión importante.
- Analizar las necesidades de formación y fortalecimiento del personal de los medios en gestión de reducción de riesgos.
- Incorporar al diseño y ejecución de los proyectos y otras iniciativas relacionadas, una actividad de relación con los medios de comunicación relevantes en el área de intervención sobre el concepto de sembrar bases para la persistencia de un enfoque pertinente en comunicación para la GRD más allá del periodo de ejecución del proyecto.

La gestión de la comunicación significa un desafío central para toda iniciativa relacionada con la reducción de riesgos y la resiliencia. Por eso, debe planificarse tomando en consideración las características específicas de sus usuarios y de su público y debe evaluarse analizando sus impactos reales sobre el comportamiento social frente a los riesgos.

Como se indicó al principio, la base para una comunicación adecuada en GRD es el establecimiento de un diagnóstico previo que dé cuenta de las características de la población a la que se quiere comunicar, del marco institucional en que se desenvolverá la iniciativa y, adicionalmente, de la red de formas y medios de comunicación existentes.

Esto reitera la importancia de generar estrategias de comunicación en los proyectos de gestión del riesgo, con el fin de fortalecer los procesos

conducentes a incrementar la resiliencia ante desastres y la prevención del riesgo. Para ello, cabe subrayar la relevancia de promover y fortalecer, cuando existen, las redes de medios de comunicación regionales y locales y montar una estructura permanente de relación entre los medios, las organizaciones de la sociedad civil (tipo comités locales de emergencia, por ejemplo) y las instituciones (locales como las municipalidades y nacionales como las secretarías nacionales de gestión de riesgos).

Una vez realizados los análisis contextuales, que incluyen a los medios de comunicación existentes, podrá discutirse, en conjunto con los medios, sobre las prácticas de difusión que se utilizarán para comunicar sobre la GRD. Esto significa que, sobre un mapa de actores sociales (incluyendo una caracterización de grupos de población y culturas), el conocimiento de sus códigos de comunicación y la red de medios, podrá establecerse el repertorio de sectores meta, por ejemplo:

- Será necesario comunicar estrategias distintas de reducción de riesgos a mujeres, agricultores, ganaderos, obreros industriales, pescadores, empleados de comercio, niños y niñas escolares, indígenas, mestizos y afro descendientes en una región costera.
- Será necesario considerar las experiencias previas en cuanto a las estrategias locales de resiliencia.
- Se deberá definir un mapa de vulnerabilidades en la región de trabajo con el fin de definir los mensajes específicos para cada zona y grupo social, privilegiando los más vulnerables como las mujeres.
- Será necesario analizar las características del tejido social respecto de las organizaciones existentes en la sociedad civil y sus relaciones con las instituciones gubernamentales y no gubernamentales.

Sobre la base de ese análisis conjunto, podrán definirse algunas líneas prácticas, por ejemplo:

- Los medios radiales difundirán información en los idiomas locales, mientras la prensa lo hará en castellano o un idioma que tiene una cultura textual importante (guaraní o quechua, por ejemplo).
- Los medios digitales y quienes hacen gestión de redes sociales generarán información dirigida a jóvenes y poblaciones aisladas de los medios de comunicación convencionales.
- Las radios comunitarias establecerán los nexos entre los comités de urgencias y las instituciones.
- La televisión se focalizará en la difusión de experiencias del tipo lecciones aprendidas.
- Se pondrá en marcha un programa de formación y fortalecimiento del personal de los medios de comunicación en gestión de reducción de desastres que incluirá el enfoque intercultural y de género.
- Se constituirá una red de comunicadores y comunicadoras que incluirá los medios formales, informales, los departamentos de comunicación de instituciones y proyectos, las organizaciones de la sociedad civil, etc.

Comunicar sobre gestión de reducción de riesgos es una actividad compleja que precisa de conocimientos específicos entre los comunicadores pero también de una comprensión integral de las maneras en que cada sociedad opera los desastres, tanto a nivel de percepción como de reacción. De allí la importancia de la formación a todos los niveles de los y las responsables de comunicación y la relevancia de fortalecer los medios locales permanentes.



Federación Internacional de Sociedades
de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja



Ayuda Humanitaria
y Protección Civil