

# GUÍA TÉCNICA

## Información Preventiva a la población en situaciones de riesgos y emergencias



# Guía técnica para la Información Preventiva a la población en situaciones de riesgos y emergencias



DIRECCIÓN GENERAL  
DE PROTECCIÓN CIVIL  
Y EMERGENCIAS



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DEL INTERIOR

# Índice

<b>Presentación</b> .....	5
<b>1. Introducción</b> .....	9
<b>2. Objetivos de la guía</b> .....	12
<b>3. Objetivos de un programa de información y comunicación preventiva con la población</b> .....	13
<b>4. El riesgo y su comunicación</b> .....	16
<b>5. Enfoques metodológicos para la puesta en marcha de programas de información a la población</b> .....	21
<b>6. Orientaciones para la implantación de un programa preventivo.</b>	
<b>Acciones a llevar a cabo</b> .....	34
<b>A. Consideraciones previas</b> .....	34
6.1 Estudio previo y diagnóstico: Conocimiento de la línea base y motivación de la población .....	34
6.2 Colectivos implicados .....	37
6.3 Contenidos .....	37
6.4 Estrategia comunicativa .....	39
<b>B. Implantación del Programa de Información Previa y Comunicación</b> .....	41
6.5 Metodología .....	41
6.6 Propuesta de posibles actividades.....	42
6.7 Factores para determinar la comunicación pública de riesgos .....	44
6.7.1 Quién comunica. Los emisores .....	44
6.7.2 Qué se comunica. Los mensajes.....	45
6.7.3 A quien se comunica. Los receptores .....	47
6.7.4 Cuáles son los medios para informar, materiales informativos.....	48
6.7.5 Cómo se comunica. Habilidades de comunicación pública de riesgos .....	51
6.8 Motivación social para la información preventiva y comunicación del riesgo .....	54
<b>7. Ideas fuerza</b> .....	55

**Edita:** Secretaría General Técnica. Ministerio del Interior.  
Catálogo General de Publicaciones de la Administración General del Estado.  
<http://publicacionesoficiales.boe.es>

**Autora técnica:** Elena Puertas López. CEISE - Subdirección General de Prevención, Planificación y Emergencias.

© Dirección General de Protección Civil y Emergencias.  
[www.proteccioncivil.es](http://www.proteccioncivil.es)

**NIPO:** 126-18-020-2.

**Deposito legal:** M-22064-2018.

**Diseño y maquetación:** Lucía Bajos.

**Impresión:** Sclayprint.

*En esta publicación se ha utilizado papel reciclado libre de cloro de acuerdo con los criterios medioambientales de la contratación pública.*

En la complejidad de la sociedad actual, la información es un elemento esencial para que los ciudadanos tomen decisiones adecuadas en todos los órdenes de la vida social que les afectan. En este sentido, transparencia y proactividad, se erigen en conceptos que deben impregnar, de manera irrenunciable, la actuación de todos los poderes públicos. Por esta razón, la provisión de información a la población constituye un elemento clave en el ámbito de los riesgos, las emergencias y las catástrofes.

Y ello, con una doble dimensión: por un lado, desde el punto de vista preventivo, para fomentar y reforzar el comportamiento preventivo de los ciudadanos; y, por otro lado, desde el punto de vista operativo porque es un instrumento consustancial a la implantación de los planes de emergencia activados y las medidas de protección recomendadas a la población. De este modo queda reflejado en la Ley 17/2015 del Sistema Nacional de Protección Civil, que lo recoge como un derecho subjetivo por el cual todos los ciudadanos deben ser informados por los poderes públicos de los riesgos colectivos importantes que les afecten, las medidas previstas y adoptadas para hacerles frente, y las conductas que deben seguir para prevenirlos.

Además, todos los planes en el ámbito de protección civil deben incluir la información preventiva a la población entre sus actuaciones básicas. Información para fomentar la implicación ciudadana y su preparación efectiva para la comprensión y aplicación de las medidas que deben adoptarse ante estas situaciones. La concienciación de la población en este campo es, por tanto, la base sobre la que se sustentan la cultura preventiva y el desarrollo de la resiliencia en el ámbito de la protección civil. Este extremo es uno de los aspectos en los que más enfatiza la Estrategia Internacional para la Reducción del Riesgo de Desastres, como uno de sus pilares fundamentales.

Tomando conciencia de todo ello, la Dirección General de Protección Civil y Emergencia tiene como objetivo institucional el fortalecimiento de las actitudes preventivas tanto de quienes participan directamente del Sistema de Protección Civil, como de toda la

ciudadanía. Con ello, se pretende mejorar la preparación colectiva ante los riesgos y emergencias.

Por este motivo, entre otras actuaciones, se ha elaborado y editado esta *Guía Técnica para la Información Preventiva a la población en situaciones de riesgos y emergencias*, con la que se pretende facilitar pautas y enfoques metodológicos que favorezcan esa concienciación a través de la implantación de programas de información y comunicación en el marco de las actuaciones preventivas de protección civil, y que configuran un deber público dentro de los Planes de Emergencia.

A esta publicación seguirán otros documentos técnicos que se están preparando igualmente con el apoyo y coordinación del CEISE (Centro Europeo de Investigación Social en Emergencias) de la Subdirección General de Prevención, Planificación y Emergencias de esta Dirección General de Protección Civil y Emergencias, con el fin de promover activamente el desarrollo de una cultura preventiva y la resiliencia social ante las emergencias y catástrofes.

**Alberto Herrera Rodríguez**

*Director General de Protección Civil y Emergencias. Ministerio del Interior.*

# 1

## Introducción

La Ley 17/2015 del Sistema Nacional de Protección Civil, establece que la información a la población ha contribuido poderosamente a la sensibilización ciudadana y a crear una demanda creciente de acción pública destinada a proteger a personas y bienes ante emergencias. La citada ley establece que todos los ciudadanos tienen derecho a estar informados sobre los riesgos colectivos importantes que les afecten, las medidas previstas y adoptadas para hacerles frente y las conductas que deban seguir para prevenirlos.

Este derecho obliga a los poderes públicos a divulgar las medidas dispuestas para contrarrestar dichos riesgos, a recomendar conductas para prevenirlos y a dar la máxima participación ciudadana al planificar e implantar actuaciones ante las emergencias, aspecto este último que la ley configura también como un derecho.

Por otra parte, la Ley 17/2015 obliga a que **los planes emergencia de protección civil contengan programas de información y comunicación preventiva y de alerta** que permitan a los ciudadanos adoptar las medidas oportunas para la salvaguarda de personas y bienes, facilitar en todo cuanto sea posible la rápida actuación de los servicios de intervención, y restablecer la normalidad rápidamente después de cualquier emergencia. Este planteamiento concibe por tanto, que **la población es un elemento activo de los planes de emergencia.**

Dichas informaciones habrán de proporcionarse tanto en caso de emergencia como preventivamente, antes de que las situaciones de peligro lleguen a estar presentes, lo que refuerza el planteamiento de que la población es uno de los fines prioritarios de la protección civil. La información preventiva irá dirigida a todos los ciudadanos incluyendo personas con discapacidad y colectivos en situación de vulnerabilidad, como niños, ancianos, o personas con diversidad funcional. Así, se entiende que la acción de informar y la comunicación preventiva a la población, es una tarea de prevención, que tiene como **finalidad reducir la vulnerabilidad de la población ante situaciones de emergencia y catástrofe.**

Pero psicológicamente hablando, esta tarea es de doble naturaleza, ya que por un lado se ha de informar sobre la presencia de un riesgo para la vida o bienes propios de la comunidad, lo

*Todos los ciudadanos tienen derecho a estar informados sobre los riesgos colectivos importantes que les afecten, las medidas previstas y adoptadas para hacerles frente y las conductas que deban seguir para prevenirlos.*

que supone una **motivación negativa** (la simple posibilidad de emergencia puede producir miedo), y por otro lado se dirige a la sensibilización y el aumento de la autoprotección, el civismo y la solidaridad, lo que puede estimarse como **motivación positiva**. Pero a la hora de informar habrá que tener en cuenta esta doble dimensión, incluyéndola en los mensajes como argumento bidireccional del riesgo, es decir, reconociendo ante los ciudadanos que el riesgo existe, en primer término, pero que se puede y se debe estar preparado para hacerle frente en caso de emergencia.



Además, hay que tener muy en cuenta que el objetivo fundamental de un Programa de Información no es cambiar la opinión pública relativa a la magnitud del riesgo ni minimizarlo ni alarmar inútilmente, sino mejorar el afrontamiento.

Por el contrario, en lo que concierne a la prevención en este campo, **cualquier actividad informativa debe dirigirse a que la sociedad adopte, y en su caso mejore, sus creencias, valores, hábitos y en definitiva, su actitud vital**, con respecto a aquellos riesgos que por su naturaleza pueden poner en peligro de perder (seres queridos, bienes, roles...), sufrir y/o enfermar. Se trata de ayudar a la población a comprender y manejar aspectos que entrañan riesgo para la salud y/o para la vida, tanto desde el ámbito personal como social.

A menudo, los programas de información preventiva a la población sobre riesgos se suelen concebir como una mera transmisión de datos científicos o conocimientos técnicos sobre el riesgo en concreto, o la difusión de folletos o documentos divulgativos con una serie de consejos sobre medidas a tomar por parte de los ciudadanos afectados por una emergencia, creyendo que el mero conocimiento de la existencia del riesgo por parte de la población, su definición y su valoración científica, van a ser suficientes para que la población en su conjunto adopte actitudes preventivas adecuadas e, incluso, la población directamente afectada modifique la percepción del riesgo y acepte y responda adecuadamente según las previsiones de los planes de emergencia.

Sin embargo, la experiencia demuestra que con frecuencia la visión de los expertos y de la población con respecto al riesgo, es muy distinta. Los programas de información preventiva que busquen una eficacia y una implicación activa por parte de los ciudadanos, y que realmente estos adopten y mantengan actitudes preventivas frente al riesgo, deben plantearse de forma am-

*La experiencia demuestra que con frecuencia la visión de los expertos y de la población con respecto al riesgo, es muy distinta.*



plia y plural con metodologías basadas en la comunicación del riesgo y no en el desarrollo de exposiciones teóricas y técnicas por parte de expertos en el riesgo. Estos programas deben contemplar, además de nociones básicas para el conocimiento del riesgo divulgado por instituciones y científicos, la oportunidad de debatir (instituciones, expertos, población...) todos aquellos componentes del riesgo que **condicionan su percepción**, todos aquellos que pueden causar alarma o agravio en la población.

Diversos estudios muestran algunos ejemplos en este sentido como, por ejemplo:

- si es un riesgo impuesto, industrial
- si tiene efectos diferidos para posteriores generaciones
- si es un proceso cerrado en el que el público no interviene
- si puede tener consecuencias para la salud
- si afecta a los niños o si tiene mucha repercusión mediática

También es importante la percepción que la población tiene y estima sobre la respuesta de las autoridades y de los responsables en caso de que se produjera una emergencia. Por eso, **la comunicación del riesgo no solo se debe basar en el conocimiento del riesgo, sino también en su gestión.**

Los programas preventivos, en definitiva, deben potenciar la participación ciudadana en materia de riesgos y planificación de emergencias, y facilitar una toma de decisiones con respecto a los distintos aspectos del riesgo que atañen a la población, interrelacionando a esta con las instituciones y acercando, con ello, parte de la gestión institucional a la vida de los ciudadanos. Y en este sentido, es importante que todo el personal interviniente en el plan de emergencia específico de un riesgo, reconozca y recuerde la necesidad de información preventiva de los ciudadanos ya que la población es un elemento dinámico cuando se activa el plan, y su participación activa y colaboración es esencial para la eficacia de este.

*Es importante la percepción que la población tiene y estima sobre la respuesta de las autoridades y de los responsables en caso de que se produjera una emergencia.*



## 2

### Objetivos de la guía

Esta guía proporciona  **criterios orientativos para el diseño y la puesta en marcha de los Programas de Información y Comunicación Preventiva a la Población**  que requiere el desarrollo de la Ley 17/2105 que deben incluir todos los planes de emergencia. Ofrece modelos de implantación fundamentados en buenas prácticas para que los programas puedan efectuarse de la forma más eficaz posible. Los objetivos específicos de esta guía se orientan a:



**Integrar** el Programa de Información Preventiva a la Población como pilar fundamental para la eficacia de la implantación y mantenimiento de los planes de emergencia.

**Conocer** los objetivos fundamentales, la metodología y los elementos que intervienen en la puesta en marcha de un Programa de Información Preventiva a la Población.

**Conocer** las técnicas y estrategias de comunicación que fundamentan los Programas de Información según modelos basados en buenas prácticas.

**Incorporar** algunas habilidades comunicativas básicas para la efectiva comunicación pública de riesgos.

## 3

### Objetivos de un programa de información y comunicación preventiva con la población

El diseño de un Programa de Información Previa a la Población, tendrá que contener unos objetivos que respondan a las necesidades de cada colectivo.

Hay que recordar que **sólo dar a conocer la naturaleza del riesgo, su valoración científica y datos sobre probabilidades y cuestiones técnicas, no es suficiente para que la población adopte actitudes preventivas, modifique la percepción del riesgo y acepte y responda adecuadamente según las previsiones de los planes de emergencia.**

Por este motivo, los objetivos del Programa de Información Previa deben ir dirigidos a distintos ámbitos:



**Al ámbito del conocimiento de los ciudadanos**, es decir, a que estos conozcan **SOLO** detalles básicos del riesgo, **SUCINTAMENTE** en qué consiste, qué efectos puede haber en caso de emergencia, qué sistemas de avisos a la población hay en cada zona, y además, deben conocer la **EXISTENCIA** y **FUNCIONALIDAD** de los planes de emergencia (no su estructuración ni contenidos relacionados con la organización y operativa), y que esos planes de emergencia conlleven una serie de actuaciones de las autoridades y de las instituciones dirigidas a proteger a la población y en los que los mismos ciudadanos tienen un papel activo .



**Al ámbito de las actitudes y habilidades**, ofreciendo pautas y modelos de comportamiento en riesgos y emergencias, para desarrollar estrategias de afrontamiento e instaurar actitudes preventivas y de autoprotección, tanto en una etapa previa en situaciones normales, como en caso de emergencia.

Por tanto, los **OBJETIVOS** generales para la población van enfocados a:



*La población es un elemento dinámico cuando se activa el Plan, y su participación activa y colaboración es esencial para la eficacia de éste.*

- un **acercamiento cognitivo** muy básico a la naturaleza de la actividad que es objeto del riesgo sobre el que se va a informar y
- a la adquisición de un **mayor repertorio de hábitos**, habilidades y destrezas conductuales que favorezcan una adecuación de la respuesta ante una emergencia.

Esos objetivos generales deben centrarse en instaurar y fortalecer actitudes preventivas de utilidad personal y social y potenciar e incrementar en la persona y en la comunidad habilidades, tanto generales como específicas, que favorezcan



la comprensión básica del riesgo y el **conocimiento** de la existencia de los planes de emergencia; la identificación y adopción de medidas preventivas y recursos a utilizar, propios e institucionales en caso de emergencia.

Los objetivos específicos de los programas de información preventiva deben ser:

- **Informar** sobre la presencia de riesgo y sus consecuencias para la población en caso de emergencia.
- **Dar a conocer** la existencia de planes de emergencia y qué papel juega en ellos la población.
- **Enseñar y potenciar** comportamientos adaptativos de autoprotección y autocontrol, incluyendo los sentimientos normales que supone convivir en una zona de riesgo, o viajar a una zona de riesgo.
- **Fomentar y reforzar** la responsabilidad de colaborar y participar en actividades preventivas para su seguridad y protección.
- **Motivar a la población** para una actitud de colaboración y cooperación con las instituciones y con el resto de ciudadanos.

Como resultado de la implantación del Programa de Información Preventiva, además de la consecución de los objetivos propuestos, también deben **reflejarse resultados** en cuanto al **fortalecimiento de la credibilidad** en las instituciones, **la conciencia del riesgo y de sus alternativas de gestión y los acuerdos entre los distintos actores y procedimientos en la toma de decisiones.**



La información a la población no es un objetivo auxiliar de los planes de emergencia, sino un objetivo central para la efectiva comprensión total de todo el proceso de gestión del riesgo.

*Motivar a la población para una actitud de colaboración y cooperación con las instituciones y con el resto de ciudadanos.*

## OBJETIVOS

DE LOS PROGRAMAS DE INFORMACIÓN PREVENTIVA



**INFORMAR**  
sobre el riesgo



**DAR A CONOCER**  
la existencia de planes de emergencia



**ENSEÑAR Y POTENCIAR**  
comportamientos adaptativos de autoprotección y autocontrol



**FOMENTAR Y REFORZAR**

la responsabilidad de colaborar y participar en actividades preventivas



**MOTIVAR**  
para una actitud de colaboración y cooperación

# 4

## El riesgo y su comunicación

La prevención de riesgos no es algo moderno. El ser humano, a lo largo de la historia, sin quizá nombrarlo de esta forma, ha hecho prevención de riesgos para hacer frente a los peligros de la naturaleza; se ha desarrollado en cierta medida gracias a ello, a identificar y a prevenir.

El progreso científico y tecnológico del último siglo ha generado nuevos recursos para la humanidad pero, por esa causa, también ha generado nuevos riesgos y la necesidad de mejorar los diversos sistemas de prevención y respuesta para saber hacerles frente.

Esto ha supuesto que en la segunda mitad del último siglo, surgieran acciones y movimientos sociales exigiendo información acerca de las actividades que sustentan ese desarrollo tecnológico.

*“El riesgo no existe fuera de nuestras mentes, fuera de nuestras culturas. Los seres humanos han inventado el concepto de riesgo para afrontar los peligros e incertidumbres de la vida” (Slovic).*

### 4.1 Concepto de riesgo

Es necesario conocer el planteamiento general de cómo se ha venido **definiendo el riesgo**, cómo se entiende por los expertos, para comprender **cómo se ha enfocado su comunicación**.

Generalmente el riesgo se define como la **ecuación** que relaciona la *amenaza* (fenómeno natural, industrial, multi-fenómeno, en el campo de la medicina la enfermedad), con la *exposición* (posibilidad de que existan personas o comunidades expuestas a esa amenaza) y la *vulnerabilidad* (condiciones determinadas por factores o procesos físicos, sociales, económicos y ambientales, que aumentan la susceptibilidad de una comunidad a los efectos dañinos de una amenaza, en el campo sanitario antecedentes personales, o pertenecer a grupo de riesgo.). Es decir,

*“El riesgo no existe fuera de nuestras mentes, fuera de nuestras culturas. Los seres humanos han inventado el concepto de riesgo para afrontar los peligros e incertidumbres de la vida” (Slovic).*



La **probabilidad** de que la exposición a ciertos eventos o actividades, produzcan determinados efectos, esto es, la probabilidad de que ocurra un suceso por **el impacto que puede llegar a producir**.

**RIESGO = Amenaza + Exposición + Vulnerabilidad**  
(IMPACTO)

Esta concepción hace que los expertos en el fenómeno determinado, expertos en la amenaza, enfoquen la información sobre riesgos hablando de cifras, de la naturaleza física, química, industrial, geológica o biológica del fenómeno, hablando de valores esperados, de probabilidades. Una concepción demasiado formal para ser transmitida de forma comprensible y asequible para la ciudadanía.

Pero los expertos lo enfocan en esta forma porque parten de la idea de que tienen que **aumentar el nivel de conocimiento teórico, técnico, científico del riesgo en la población porque no tiene el suficiente**.

En el caso del riesgo nuclear -sólo como ejemplo- nos referiríamos a la población para que entiendan el nivel de vulnerabilidad con la explicación de unidades de medida: becquerelios, milisievert, dosis estimada, dosis equivalente, dosis efectiva, a parámetros físicos, estimaciones estadísticas y funcionamiento tecnológico.

Así, partiendo de esta perspectiva, la de conocer las características técnicas y teóricas y con el aval del experto, se supone que el riesgo se entendería y se asimilaría por parte de la población.

Pero en esta situación de comunicación de riesgos, se produce un binomio en el que nos encontramos un “dominio del experto” frente a una irremediable “sumisión del público”. Un sistema en vertical.

Y esta fórmula desigual conlleva un alejamiento creciente entre expertos y ciudadanos y un obstáculo en el aprendizaje y comprensión de la gestión preventiva del riesgo por parte de la sociedad.



*“Los riesgos que matan a las personas y las que los alarman son completamente distintos” (Covello, Sandman).*



*En esta situación de comunicación de riesgos, se produce un binomio en el que nos encontramos un “dominio del experto” frente a una irremediable “sumisión del público”.*

Esta situación, no obstante, se ve cuestionada con la aparición y desarrollo de los movimientos ecologistas que surgen en defensa del medio ambiente amenazado por la industrialización; también con la proliferación de estudios psicosociales sobre percepción del riesgo que indican que las preocupaciones de la población con respecto al riesgo son muy diferentes a lo que piensan los expertos.

*“Los riesgos que matan a las personas y las que los alarman son completamente distintos” (Covello, Sandman).*

## 4.2 Componentes del riesgo

Se deduce, por tanto, que el riesgo no es algo absoluto. El riesgo es el peligro, sí (lo que puede llegar a pasar) pero también la conmoción, el agravio que se deriva o que se produce (lo que puede llegar a causar). Englobando toda la definición, se establecen tres componentes del riesgo (Sandman):

**1. El componente técnico:** el peligro potencial, las características del fenómeno, de la amenaza. En concreto, la actividad industrial de la central nuclear o de la industria química, o el fenómeno natural del que se trate, sismo, inundaciones; o la enfermedad concreta, cáncer, insuficiencia cardíaca, etcétera.

**2. El componente social:** todos aquellos factores que pueden causar alarma o agravio en la población y que se encuentran en la propia definición que la sociedad hace del riesgo. Es la **percepción social de riesgo**.



Los diversos y múltiples estudios reflejan aquellas condiciones que hacen que la población perciba el riesgo como más peligroso y temido, independientemente del componente físico, o biológico o técnico.

**Causa mayor agravio, mayor alarma y mayor rechazo si el riesgo es:**

- involuntario o impuesto
- si es industrial
- si es desconocido
- si tiene efectos diferidos para futuras generaciones
- si afecta a la salud pública
- si es un proceso cerrado en el que el público no interviene.
- si tiene mucha repercusión mediática
- y lo que es también fundamental, según estima la ciudadanía la capacidad de respuesta por parte de los responsables o especialistas en caso de producirse una emergencia (Sandman).

**3. El componente emocional:** es la percepción subjetiva y complementaria a la percepción social. El procesamiento de la información no es sólo racional, es también emocional.

Viene determinado por las propias creencias y valores y la propia biografía, ya que las emociones descodifican numerosos estímulos del ambiente que rodea a cada uno, y ayudan a valorarlo en base a los intereses y objetivos personales y la propia historia vital.



**El riesgo no es algo absoluto.** No sólo es el peligro potencial.

*Los diversos y múltiples estudios reflejan aquellas condiciones que hacen que la población perciba el riesgo como más peligroso y temido, independientemente del componente físico, o biológico o técnico.*



*El componente emocional es la percepción subjetiva y complementaria a la percepción social.*

### COMPONENTES DEL RIESGO



Estos tres componentes, por tanto, deberán incluirse y tenerse en cuenta en el diseño de los programas preventivos de información y comunicación del riesgo.

Efectivamente:



LA COMUNICACIÓN DE RIESGOS ES UN **PROCESO INTERACTIVO DE INTERCAMBIO** DE INFORMACIÓN Y DE OPINIONES ENTRE INDIVIDUOS, GRUPOS SOCIALES, EXPERTOS E INSTITUCIONES. ES UN DIÁLOGO EN EL CUAL SE DISCUTEN **MÚLTIPLES MENSAJES**.



ESTOS MENSAJES, POR TANTO, **NO SE REFIEREN SOLAMENTE** A LA **NATURALEZA DEL RIESGO** SINO TAMBIÉN A LAS **PREOCUPACIONES, OPINIONES O REACCIONES** QUE LAS PERSONAS TIENEN HACIA EL MISMO Y HACIA LOS ASPECTOS LEGALES/ADMINISTRATIVOS DE SU GESTIÓN.

# 5

## Enfoques metodológicos para la puesta en marcha de programas de información a la población

*Existen diversas metodologías para implantar programas preventivos y actividades de información y comunicación.*

### 5.1 Algunas aclaraciones conceptuales

Para enfocar con propiedad las actividades en el programa previo de información y comunicación con la población, se considera positivo matizar algunas aclaraciones que pueden condicionar el planteamiento metodológico.

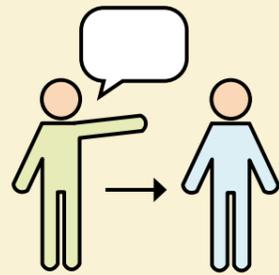
A menudo, se utilizan los términos de *información y comunicación, participación ciudadana* e incluso *educación para*, como sinónimos.

La **información** es, por definición, un conjunto organizado de datos procesados que constituyen un mensaje. Un emisor lanza un mensaje (que tiene un código específico) a un receptor, a través de un canal y en un contexto determinado. Estos son los elementos que intervienen en el proceso de información. El emisor emite, el receptor recibe. Es unidireccional.

La **comunicación**, sin embargo, es el proceso de compartir significado a través del proceso de información. La información es parte, pero no sinónimo de comunicación. Además, la comunicación no es un mero intercambio de mensajes. La comunicación es una construcción de sentido sobre determinada información. Compartir significados. Es la base de la cultura. Es un proceso bidireccional y multidireccional.

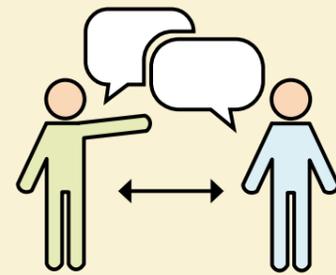
Según lo que hemos expuesto, será recomendable que un programa previo con objetivos preventivos para que conozcan y sean aplicados por la población, sea enfocado desde el punto de vista de la *comunicación*.

Otro elemento protagonista es la participación ciudadana. La *participación* se define como una herramienta de comunicación que produce propósitos y programas de acción distribuyendo conocimientos, objetivos, significados y responsabilidades.



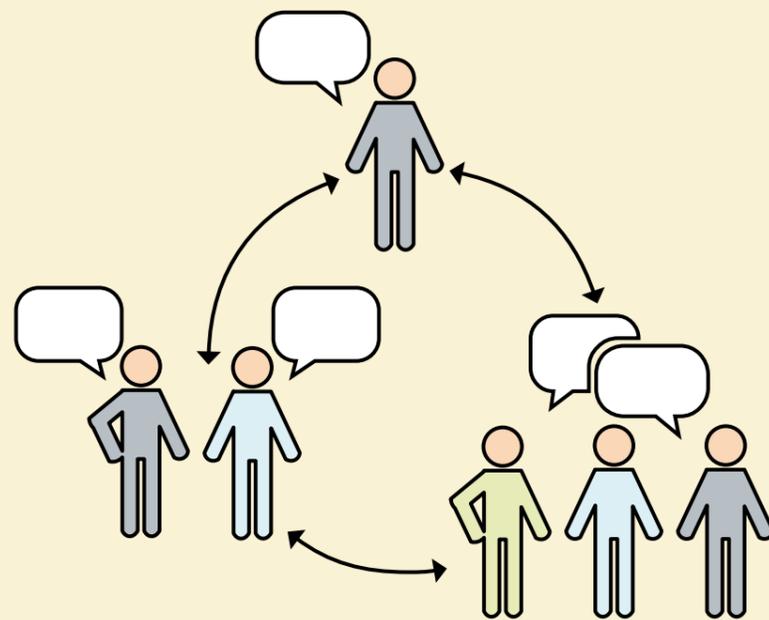
**INFORMACIÓN**  
(FLUJO UNIDIRECCIONAL)

Conjunto organizado de datos procesados que constituyen un mensaje



**COMUNICACIÓN**  
(FLUJO BIDIRECCIONAL)

Compartir significado a través del proceso de información



**COMUNICACIÓN**  
(FLUJO MULTIDIRECCIONAL)



Esos significados están presentes en valores, en costumbres y en representaciones mentales individuales y colectivas que forman parte de la cultura, por lo que en procesos de comunicación preventiva en la gestión de riesgos es necesario que forme parte la sociedad civil.

Con lo expuesto en los últimos párrafos del apartado anterior (4.1) en relación al proceso de cambio que amplía la concepción del riesgo exponiendo sus diferentes componentes y las demandas sociales en relación a su comunicación, podría pensarse que normalmente se adopta un criterio metodológico común que mejora la eficacia de los programas de prevención a través de diversas formas de información y comunicación con la población. Sin embargo, el éxito de estos programas no siempre es el esperado.

Existen diversos enfoques o modelos metodológicos para implantar programas preventivos y actividades de información y comunicación. En esta guía haremos una aproximación a algunos con el objetivo de **establecer diferencias metodológicas** que puedan ser útiles para el desempeño comunicativo. Se cuenta con varias teorías y modelos de comunicación preventiva.

## 5.2 Enfoque metodológico basado en programas sobre conocimiento del riesgo

Son programas dirigidos a aumentar el conocimiento de un riesgo en la población *diana* (la que está expuesta al riesgo); hacer llegar al ciudadano una información científica- técnica- teórica sobre las características básicas del riesgo que fundamentan las medidas para hacerle frente.

Como algunos ejemplos, en el campo del **riesgo nuclear**, para fundamentar las medidas preventivas que se contemplan en los

*Existen diversos enfoques o modelos metodológicos para implantar programas preventivos y actividades de información y comunicación.*

planes, esta metodología se basaría en explicar el funcionamiento físico de la radiactividad, los tipos de dosis, el diseño ingenieril de la central nuclear con sus medidas de seguridad, los instrumentos tecnológicos de medida, etcétera.

En el caso del **riesgo sísmico**, como otro ejemplo, esta metodología sobre conocimiento del riesgo, y con el objetivo de que se entendieran las medidas preventivas, definiría un sismo como el desplazamiento o choque de placas tectónicas o por acumulación de presión en la falla y se explicaría que la magnitud del sismo se mide en escala Richter según la cantidad de energía liberada; energía que no es proporcional al aumento de unidades, sino que es exponencial según el logaritmo neperiano resultante.

En el campo de la medicina, por ejemplo, para explicar el riesgo de contraer una enfermedad por contagio, esta metodología se basaría en dar a conocer la naturaleza biológica de los agentes patógenos, de su comportamiento en plasma sanguíneo, en enzimas, en proteínas, en neurotransmisores, etc., y sus mecanismos de inhibición o proliferación.

Estas características, desde el punto de vista científico, tienen una relación directa con las medidas preventivas que se van a recomendar, pero la población quizá no tenga formación para establecer esa relación, ni pueda interpretar en su justa medida los conceptos y argumentos biológicos, geológicos o físicos que lo sustentan.

Esta metodología parte de la premisa de que al conocer cómo se caracteriza el riesgo y las medidas de prevención y protección que contemplan los planes para una situación de emergencia, la población desarrollará actitudes sociales preventivas, motivará los cambios pertinentes y adoptará las pautas de comportamiento adecuado en situaciones de emergencia.

Este sistema de explicación más o menos detallada, aunque a menudo los expertos intentan suavizar, **no facilita establecer un nexo comprensible entre las características del riesgo y las medidas de prevención**, puesto que en la población el nivel de formación e interés no suele situarse en ese grado de profundidad.



Estos programas se basan en explicar el componente técnico del riesgo y esperar cambios en el componente social y en el emocional. En el campo sanitario podríamos estar hablando con el paciente de la metodología experimental de un ensayo clínico, por ejemplo y, con ello, suponer que realizará determinadas conductas preventivas o cambiará de actitud. Estos programas dirigidos al conocimiento se suelen apoyar en información oficial en la WEB pública de las instituciones, o del

*Este sistema de explicación más o menos detallada, aunque a menudo los expertos intentan suavizar, no facilita establecer un nexo comprensible entre las características del riesgo y las medidas de prevención.*



sector profesional que se relaciona con el riesgo concreto; en la divulgación de **materiales informativos**, folletos, póster, material audiovisual... identificando esa difusión como un fin de información en sí mismo. Pero estos medios **no garantizan que la población entienda el lenguaje de la WEB, o lea el material, lo conserve, lo aprenda y lo aplique.**

Desde esta metodología, también se llevan a cabo convocatorias públicas para los ciudadanos de un entorno concreto, convocatorias con formato de **clase magistral**, en las que los expertos y responsables de la gestión de ese riesgo exponen las características de éste, las medidas de protección y los planes de emergencia, a veces enfatizando las buenas prácticas y minimizando el riesgo para no alarmar. A menudo, los mensajes que se utilizan conllevan un lenguaje con tecnicismos, se apoyan en normativas, documentos administrativos estructurados, etcétera. **La información es vertical y unidireccional.**

Los expertos hablan, los ciudadanos escuchan, aunque al finalizar pueda haber unos minutos de debate donde se suelen poner de manifiesto algunas de las actitudes sociales citadas al principio. Es un enfoque que **infiere que el comportamiento humano obedece a una coherencia interna**, que sería suficiente que la población **conozca el riesgo a un nivel cognitivo** que, sólo por una **asimilación que podríamos llamar intelectual**, se produce el **cambio de conducta y las actitudes preventivas deseables.**



Conocer cognitivamente el riesgo, **NO** es un indicador de conducta. El reconocimiento cognitivo del riesgo es **necesario**, es un primer paso en el proceso preventivo, pero **no suficiente.**

*Desde esta metodología, también se llevan a cabo convocatorias públicas para los ciudadanos de un entorno concreto, convocatorias con formato de clase magistral.*



Esta metodología, dirigida al conocimiento del **riesgo desde el ámbito cognitivo**, es de las más empleadas para informar sobre riesgos en el ámbito de los riesgos relacionados con la protección civil.

Aumenta en algo el conocimiento o reconocimiento del riesgo por un tiempo, pero por parte de la población el contenido se olvida pronto (técnica y científicamente suele tener un nivel de complejidad elevado y estas explicaciones no son ni bien entendidas ni recordadas) y en la población diana a medio plazo suele causar la impresión de que nunca han sido informados específicamente y que no están lo suficientemente bien preparados para hacer frente a una situación de emergencia.

Muchas veces, además, al observar el nivel de complejidad del riesgo (cuando es explicado desde su perspectiva científica), la población tiende a amplificarlo y a desconfiar de las medidas previstas en los planes de emergencia.

Los riesgos interactúan con procesos de tipo cultural, institucional, psicológico y social, de tal forma que atenúan o amplifican su percepción y modulan el comportamiento del individuo frente al riesgo.



Pero es fácil que se de una amplificación del riesgo cuando:

- el riesgo tiene un fuerte componente de connotaciones simbólicas
- cuando hay cierto volumen de información en la transmisión
- cuando hay un grado de conflicto o debate social sobre el riesgo
- cuando los expertos o instituciones intentan influenciar la percepción.

*Los riesgos interactúan con procesos de tipo cultural, institucional, psicológico y social, de tal forma que atenúan o amplifican su percepción y modulan el comportamiento del individuo frente al riesgo.*

### 5.3 Enfoque metodológico basado en modelos de la *influencia social* (Cialdine, Goldstein) y de la *acción razonada* (Ajzen, Fishben)

Este enfoque metodológico parte de la base de que algunas acciones de relevancia social para el ser humano, como puede ser la **acción preventiva**, están bajo control volitivo; esto es, **dependen en gran medida de la intención, de la voluntad** de llevarlas a cabo o no. **No sólo del conocimiento formal que justifica o recomienda esas acciones.**

Las intenciones para adoptar una nueva conducta preventiva o un cambio de hábito, derivan de la combinación de



**factores personales** (consecuencias que la persona cree que va a suponer realizar una acción). Por ejemplo, en el ámbito de la drogodependencia, consecuencias de la intención de abandonar el consumo de drogas “*mejorará mi salud, mejorará la relación con mis padres, estudiaré más, no me despedirán en mi trabajo, podré conducir de forma segura*”;  
y **factores interpersonales** (opiniones y comportamientos de otros que influyen en esa persona sobre cómo debería comportarse, es decir, estimación de las expectativas del grupo o cultura de pertenencia sobre esa acción, por ejemplo, “*pensarán que no sé divertirme porque ya no me coloco, porque soy cobarde, porque no soy buen colega, perderé a mis amigos...*”).

En el ámbito medioambiental, otro ejemplo, con la intención de cambio hacia una conducta de reciclaje, combinación de **factores personales**: “*Es muy costoso poner cada tipo de residuo por separado, a veces no sé ni dónde debe ir cada cosa que llevo a la basura; no hay contenedores cerca de mi casa*” con la combinación de otros **factores interpersonales**: “*todos mis vecinos reciclan, están intentando que el ayuntamiento ponga más contenedores de reciclaje en el barrio, van a pensar que no soy cívico, mis hijos me recriminan si me ven que no reciclo...*”

El comportamiento del individuo se va configurando a través de aspectos individuales y de su propia personalidad, pero también a través de normas y actitudes sociales que construyen tanto una identidad personal como una identidad social.



*El comportamiento del individuo se va configurando a través de aspectos individuales y de su propia personalidad, pero también a través de normas y actitudes sociales que construyen tanto una identidad personal como una identidad social.*



Para que los programas preventivos tengan una cierta eficacia, han de tenerse en cuenta, por tanto, el ámbito personal (habilidades y capacidades de la persona para identificar y actuar frente al riesgo y su prevención) y el ámbito social (entorno social no preventivo, no favorable a la demanda de cambio o de mejora preventiva o por el contrario, entorno dispuesto a la prevención o al cambio de actitudes...).

Por un lado, se parte de la hipótesis de que la acción preventiva dependerá de varios condicionantes en el **ámbito personal**:



**Percepción del problema:** Percepción que el ciudadano tenga sobre el problema concreto que le hará tenerlo o no en consideración, la gravedad que estime tiene ese problema.

**Hacia la actitud preventiva y el cambio:** *Vivo en una zona de riesgo de inundaciones. He visto a mis vecinos revisar su casa para tenerla en buenas condiciones por si hay una inundación. Voy a revisar la mía.*

**Hacia el no cambio de la actitud:** *también hay otros riesgos y no vamos a vivir pensando siempre en el peligro.*



**Vulnerabilidad percibida:** Creencia de ese ciudadano sobre si es vulnerable o no a dicho problema.

- **Hacia el cambio preventivo:** *Voy a informar a mi familia de lo que hay que hacer en caso de inundación según lo que dice protección civil.*
- **No cambio preventivo:** *Si te pillan la riada, no hay nada que hacer.*

*Conseguir el beneficio esperado o evitar el daño se convierte en un potenciador de la conducta.*



**Eficacia de la recomendación:** Percepción de que la realización de una acción determinada (preventiva en este caso), producirá beneficios mayores que los inconvenientes que puede traer.

- **Hacia el cambio preventivo:** *Voy a cambiar la canalización del jardín porque puede ser un gran problema si no funciona bien y el agua puede entrar en la casa.*
- **Hacia el no cambio:** *No voy a gastarme un dineral por si llega a ocurrir algo que realmente puede no ocurrir.*



**Autoeficacia:** El sentimiento de auto-eficacia (Bandura), la creencia de que se tiene personalmente la capacidad y competencias para llevar a cabo la acción preventiva con resultados positivos.

- **Hacia el cambio preventivo:** *Si pongo nueva canalización y recubro la fachada, en caso de inundación mi casa estará mejor protegida.*
- **Hacia el no cambio:** *No voy a renunciar a otras cosas para hacer esas obras en mi casa.*



**El factor tiempo:** Hay una mayor probabilidad de ejecución de una conducta cuando las consecuencias deseadas aparecen de forma inmediata.

Sin embargo, hay una menor garantía de ejecutarla si las consecuencias son sólo probables y además no aparecen de forma inmediata. Conseguir el beneficio esperado o evitar el daño se convierte en un potenciador de la conducta. Si ese refuerzo se demora demasiado, no se establece conexión ente la ejecución de la conducta y su consecuencia y es probable que no se produzca el cambio.

**Estas variables, por tanto, tendrán que ser tenidas en cuenta para seleccionar los contenidos informativos que conlleve el programa.**

Es importante resaltar que, prácticamente, todos los programas de información preventiva se sustentan en pedir o recomendar la realización de conductas o cambio de actitudes que tendrán resultados más o menos demorados en el tiempo. Incluso, la prevención puede tener beneficios intangibles ya que en ocasiones, las actitudes preventivas son aquellas que evitan las situaciones de emergencia, las enfermedades o los accidentes que no llegan a ocurrir. Este es uno de los condicionantes importantes para enfocar los contenidos en los programas preventivos.

*Prácticamente, todos los programas de información preventiva se sustentan en pedir o recomendar la realización de conductas o cambio de actitudes que tendrán resultados más o menos demorados en el tiempo*



*En muchas ocasiones va a ser la gestión del riesgo lo que los ciudadanos están cuestionando.*

De la misma forma que las variables personales, para implantar y poner en práctica programas de información preventiva de riesgos, es importante conocer las representaciones mentales del colectivo con respecto al objeto de información, conocer los valores sociales, los temores, las opiniones compartidas a través de la estructura asociativa de la ciudadanía y las actitudes sociales que configuran la realidad de la población a la que hay que informar. Para poner en marcha el programa de información preventiva, es fundamental conocer y partir de las percepciones sociales que hay con respecto al riesgo determinado sobre el que se va a informar:

- qué temores tiene la población del entorno
- como se representa ese riesgo en la vida de los ciudadanos
- qué opiniones hay frente a una posible emergencia
- si es un tema habitual que se habla entre ellos o no
- qué valor se da a los sistemas institucionales de intervención en emergencias y catástrofes
- la actuación de las autoridades

**porque en muchas ocasiones va a ser la gestión del riesgo lo que los ciudadanos están cuestionando.**

La metodología que se apoya en estas concepciones enunciadas por la **teoría del procesamiento de la información social y teorías de cambios de actitudes** desde la psicología social, propone que se lleven a cabo programas de información y comunicación preventiva dirigidos **NO sólo al ámbito cognitivo** de la población e implantados a través de especialistas del riesgo concreto y responsables institucionales o del sector privado.

Propone un enfoque **incluyendo los ámbitos conductual y actitudinal** de la persona y de la población, del colectivo que va a ser informado, incluyendo la participación ciudadana en su puesta en marcha.



*Por la inclusión de esos ámbitos conductual y actitudinal, se justifica también el beneficio y se recomienda la participación activa de la población en simulacros.*

## ÁMBITOS QUE SE DEBEN CONTEMPLAR



Cognitivo



Conductual



Actitudinal

Por la inclusión de esos ámbitos conductual y actitudinal, se justifica también el beneficio y **se recomienda la participación activa de la población en simulacros. En los simulacros, la población entrena individual y colectivamente habilidades de afrontamiento efectivo, se identifican recursos de auto eficacia y recursos sociales de respuesta colectiva.** Se debe tener en cuenta la inclusión de personas con discapacidad y colectivos en situación de vulnerabilidad, como niños, ancianos, o personas con diversidad funcional.

En esta línea, el enfoque con metodología de influencia social y acción razonada, facilita la participación de los ciudadanos en el programa de información y comunicación porque al estar implicados directamente, aportan y tienen en cuenta las representaciones culturales y percepciones colectivas del riesgo y su gestión en las distintas actividades que se lleven a cabo.



Además de especialistas en el riesgo y responsables de su gestión, la **participación ciudadana activa** en el programa de información, potencia la parte **intencional y motivacional** de la prevención.

Un programa de información y comunicación en el que **los ciudadanos informan y comunican junto con los responsables y especialistas**, motivando acciones razonadas como vehículo para el cambio de actitudes sociales frente al riesgo.



Los programas que se apoyan en esta metodología, se llevan a cabo a través de reuniones informativas diversas que programan conjuntamente las instituciones y los vecinos o de plataformas ciudadanas que representan la participación social, a través de Asociaciones, ONG, etc.. **Y a través de la participación de la población en ejercicios y simulacros.**

Se constituye previamente una “*comisión de agentes locales de información*”,

formada generalmente por ciudadanos y ciudadanas que son representantes de asociaciones municipales, del sector educativo, del sector industrial, del sanitario, etcétera.

Por su labor social reconocida en las asociaciones concretas, estos representantes que forman la “*comisión de agentes locales de información a la población*” pueden tener capacidad de convocatoria y cierto liderazgo para dinamizar a otros ciudadanos y posibilitar una cercanía entre el ciudadano, las instituciones encargadas de la gestión del riesgo y los planes de emergencia. Siempre dependiendo del perfil demográfico y social del municipio, el programa de actividades está pensado para aplicarlo según sus circunstancias específicas.

**Es recomendable que no sea una sola actividad informativa,** una sola convocatoria pública para que asistan todos los vecinos porque, esta acción, se suele convertir en una charla magistral.

Por el contrario, si se realizan actividades en los segmentos naturales de población (asociación de mujeres; asociación de cazadores; asociación de música; asociación de ganaderos; asociación de madres y padres; asociación de personas con discapacidad, asociación de jóvenes...) coordinadas y lideradas por sus representantes y llevadas a cabo en colaboración con las instituciones, se **posibilita que la comunicación sea fluida**, multidireccional, que no se trate de una información vertical y unidireccional.

*Es recomendable que no sea una sola actividad informativa, una sola convocatoria pública para que asistan todos los vecinos porque, esta acción, se suele convertir en una charla magistral.*

Se facilita la comunicación fluida entre los miembros asistentes y que puedan tener una mayor comprensión y motivación para la asunción de comportamientos o acciones preventivas partiendo de su contexto social específico. Esta forma de hacer información posibilita que los argumentos preventivos se interpreten como acciones razonadas para el colectivo concreto del que se trata. Con ella, se abordan también el **componente social** y el **componente emocional** del riesgo y se refuerza el desarrollo de la resiliencia.

Estas actividades informativas también pueden ir apoyadas con materiales informativos audiovisuales, que sirvan de soporte para establecer un coloquio abierto desde el principio. En ese encuentro personalizado y directo entre los ciudadanos, también pueden ofrecerse folletos u hojas informativas que complementen la actividad y que sean interpretados como documentos importantes en caso de emergencia y que por ello sean conservados y guardados en el hogar.

Otros medios importantes para la información a la población son las plataformas virtuales creadas para los ciudadanos, para una comunicación horizontal y en tiempo real.

También los medios locales de comunicación social, que pueden tener efecto multiplicador de las actividades a través de información radiofónica o televisiva, organización de tertulias o entrevistas a ciudadanos y ciudadanas, etcétera.



*Esta forma de hacer información posibilita que los argumentos preventivos se interpreten como acciones razonadas para el colectivo concreto del que se trata.*



Este tipo de **metodología proactiva** que incluye diferentes actividades e implica una mayor participación ciudadana, suele ofrecer **mejores resultados** y asunción de comportamientos y cambios de hábitos más duraderos en la población

# 6

## Orientaciones para la implantación de un programa preventivo. Acciones a llevar a cabo

### A. Consideraciones previas

#### 6.1 Estudio previo y diagnóstico: Conocimiento de la línea base y motivación de la población

Para la elaboración del Programa de Información, los responsables de implantarlo deben valorar la conveniencia de partir de un estudio previo sobre condiciones sociales, actitudes, necesidades y receptividad de la población respecto a la información, recalcando sobre todo, la demanda y motivación real para ser informados. Debería sondearse como aspecto muy importante quien considera la población que tiene que llevar a cabo la información previa, si han de ser autoridades, expertos o responsables de las actividades que fueran objeto del riesgo. No siempre se acepta de buena forma a unos u otros. También es importante **conocer el grado de colaboración de autoridades y líderes sociales, naturales y de opinión, además de la convocatoria pública** que suscitaría el tema a la hora de informar públicamente. Es importante recordar que las autoridades municipales, previamente al proceso de información a la población, han debido ser debidamente formadas en cuanto a su papel de actuantes en los planes de emergencia. El diagnóstico podrá realizarse mediante la utilización de:



**Metodología cuantitativa: cuestionario estructurado, encuesta.**

Si los responsables de poner en marcha el Programa deciden no utilizar este tipo de técnica en función de las características



particulares de cada municipio y de su afectación para con la población, siempre podrá utilizar una



**Metodología cualitativa: entrevistas, análisis en grupos... que permita otro tipo de análisis.**

Pero en todo caso siempre es conveniente un análisis previo de la situación que tendrá como objetivo profundizar en el nivel de conocimiento que tiene la población acerca del riesgo, en la interpretación subjetiva de la peligrosidad, y en la proyección estimada de respuesta por parte de la población en caso de emergencia.

El diagnóstico permitirá conocer con bastante aproximación las condiciones sociales actuales en cuanto a

- intereses fundamentales de la población,
- qué posición tienen respecto a los planes de emergencia,
- las posibles resistencias que puedan surgir (recordemos que estamos informando de algo con una posibilidad de consecuencias indeseables, lo que no resulta grato de escuchar,

y lo que es **fundamental**: el diagnóstico permitirá un adecuado planteamiento de objetivos de información y su consiguiente elección de estrategias, facilitando a su vez, un conocimiento de cómo enfocar y dirigir las distintas actividades informativas:

- si hay motivación para asistir y participar
- si hay indiferencia
- si habrá colaboración en actividades informativas por parte de la población
- si hay conocimiento aproximado de lo que supone vivir con ese riesgo concreto
- si existen actitudes o posturas beligerantes frente a los responsables de la gestión del riesgo

*El diagnóstico permitirá un adecuado planteamiento de objetivos de información y su consiguiente elección de estrategias.*

# COLECTIVOS

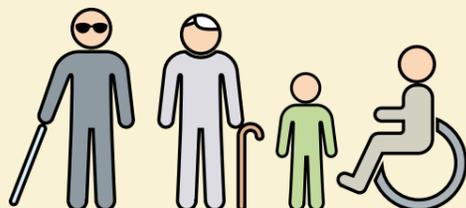
IMPLICADOS



La población escolar



Profesorado y personal no docente



Personas con discapacidad y otros colectivos en situación de vulnerabilidad



Medios de comunicación social



Agentes de desarrollo local y trabajadores sociales



Personal sanitario que preste servicios en las zonas de planificación de emergencia



Responsables de seguridad y empleados de instituciones, instalaciones, industrias, sector turístico y lugares de pública concurrencia, tanto públicos como privados



- qué aspectos del funcionamiento o consecuencias de determinadas actividades son los que más demandan
- qué otros aspectos relacionados con los planes no interesan

*Los contenidos informativos deberán incluir una descripción sencilla sobre las medidas de prevención y protección.*

## 6.2 Colectivos implicados

Además de la **población general** que reside en los entornos de los distintos riesgos, por su naturaleza, papel social, o cometido en caso de emergencia, requieren de una información con una metodología específica, los siguientes colectivos:

- **La población escolar.**
- **El profesorado y personal no docente** de los centros escolares.
- **Los medios de comunicación social** con implantación local.
- **Agentes de desarrollo local y trabajadores sociales.**
- **Personal sanitario** que preste servicios en las zonas de planificación de emergencia sobre ese riesgo o planificación territorial, tanto ambulatorio como hospitalario.
- **Responsables de seguridad y empleados** de instituciones, instalaciones, industrias, sector turístico y lugares de pública concurrencia, tanto públicos como privados.
- **Personas con discapacidad y otros colectivos en situación de vulnerabilidad.**

## 6.3 Contenidos

Los contenidos informativos que se incluyan en las actividades y en los diversos materiales divulgativos, deben explicar el porqué del riesgo en concreto y para qué se informa sobre ello; de la misma forma, deberán incluir una descripción sencilla sobre las distintas medidas de seguridad y protección, y qué papel juega la población en algunas de ellas.

## CONTENIDOS INFORMATIVOS

↙                      ↓                      ↘  
 El porqué      Medidas de      Papel de  
 del riesgo      protección      la población

Es positivo que gran parte del contenido se oriente hacia los comportamientos y hábitos más adecuados que debe asumir la población reflejándola, de esta forma, como parte activa de la protección en caso de emergencia.

Es de mucha importancia que en los Programas de Información Preventiva el contenido informativo, sea cual sea su soporte, evite o minimice al máximo posible el lenguaje experto, científico y técnico. En ocasiones, los expertos han pensado que la falta de conocimiento objetivo del riesgo por parte de la población es lo que ha producido su baja aceptación o su rechazo, incluso su indiferencia.

**Pero la realidad refleja que en gran parte es la forma y el planteamiento de comunicar el riesgo lo que aleja de su comprensión,** pues la valoración científica objetiva, por sí misma, no incluye otras variables que forman parte de la propia definición del riesgo que hace la población: la imposición, las posibles consecuencias para la salud pública, la transmisión a otras generaciones, la trascendencia mediática, los episodios de otras emergencias en ese ámbito, etc..

Por ello, hay que tener en cuenta que un lenguaje excesivamente técnico y científico, lejos de tranquilizar, aumenta la incompreensión y la distancia psicológica de la población hacia el riesgo. Lo que, a su vez, favorece la elaboración de contra-argumentos y el aumento de los **prejuicios bidireccionales** (aceptación o rechazo extremos) que provocan un estancamiento en la percepción social del riesgo y en el cambio de actitudes sociales hacia la prevención.



Como contenido temático a desarrollar en las actividades informativas, además del conocimiento del riesgo, deben conocer las **medidas de protección a adoptar y planes de emergencia**, según regula la normativa sobre Información Previa a la Población.

*Hay que tener en cuenta que un lenguaje excesivamente técnico y científico, lejos de tranquilizar, aumenta la incompreensión y la distancia psicológica de la población hacia el riesgo.*



### 6.4 Estrategia comunicativa

El programa debe desarrollarse con una metodología activa que se fundamente en una **estrategia comunicativa dinámica**, que responda a un proceso de interacción entre los distintos colectivos institucionales, expertos y ciudadanos. **No debe afrontarse solo desde la perspectiva de los organismos técnicos, la industria o de la Administración Pública**, si se quiere ganar efectividad habrá de plantearse el reto de **conseguir una mayor participación ciudadana en la gestión de la información.**

*Si se quiere ganar efectividad habrá de plantearse el reto de conseguir una mayor participación ciudadana en la gestión de la información.*



**Esto implica que se debe contemplar:**

- No sólo la elaboración, edición y divulgación de materiales informativos, folletos, etc., sino también
- La organización de actividades informativas diversas dirigidas a distintos grupos de población y, lo que es muy importante,
- La participación activa de autoridades municipales, representantes o líderes sociales o naturales del municipio, docentes, sanitarios, etc., en dichas actividades.



**La elección de ESTRATEGIAS puede definirse en la línea de:**

- **Identificar los públicos** y adecuar la información a sus características (volumen de población, nivel sociocultural, conocimientos preventivos anteriores, edad...)
- **Partir de un nivel determinado de motivación e implicación** (no siempre están interesados en recibir este tipo de información) para mejorar la receptividad de la información y asegurar que dicha información va a llegar al mayor número posible de ciudadanos del entorno. Si el análisis previo ha reflejado buena



disposición hacia la recepción de información, puede empezarse con convocatorias específicas para la comunicación sobre medidas a adoptar según el plan de emergencia, pero si no hay interés o demanda, o hay algún tipo de resistencia, está más indicado hacer llevar la información a través de otro tipo de actividades municipales, por ejemplo en la semana cultural en el ayuntamiento, o semana de la ciencia en los centros educativos, o comenzando con alguna actividad motivadora, por ejemplo, una visita organizada a la instalación que tiene el riesgo del que se va a informar. También se puede iniciar con la convocatoria de un debate previo entre algunos ciudadanos más interesados.

- **Programar la participación de la población** con la colaboración de líderes, representantes municipales, profesionales locales de la salud, etc., en las actividades de información, para lo que se contará con los trabajadores sociales municipales, agentes de desarrollo local, voluntarios de protección civil, etc.
- **Seleccionar de forma operativa las distintas herramientas comunicacionales:** audiovisuales (DVD, vídeos), escritas (manuales de comunicación, folletos, póster), telemáticas (página web, CD,...) verbales-públicas (reuniones con medios de comunicación social, reuniones directas con población, convocatoria de debates públicos...) con una relación estudiada y contrastada de ideas-mensajes clave.
- **Ofrecer formación y reciclaje** en comunicación pública de riesgos para los comunicadores asignados.
- **Posibilitar la participación ciudadana en los ejercicios y simulacros** que se lleven a cabo en el municipio en el programa anual de ejercicios y simulacros.
- **Habrà que tener en cuenta y optimizar la presencia de las redes sociales en Internet** para abrir foros de debates entre los propios ciudadanos y las autoridades.

*Si no hay interés o demanda, o hay algún tipo de resistencia, está más indicado hacer llevar la información a través de otro tipo de actividades municipales, por ejemplo en la semana cultural en el Ayuntamiento, o semana de la ciencia en los centros educativos.*

## B. Implantación del Programa de Información Previa y Comunicación

Para planificar e implantar un Programa de Información Previa y Comunicación a la población se deben tener en cuenta unas premisas básicas que partan de la necesidad de contar con un **equipo especializado en comunicación del riesgo**, y que orienten de forma aproximada las distintas fases:

### 6.5 Metodología

Una vez estimado el nivel de implicación e interés real de la población por recibir este tipo de información, se determina la metodología de implantación del Programa para dar respuesta a los objetivos previamente planteados.

**1. Posibilidad de crear un equipo técnico** de trabajo **“Comisión de Agentes Sociales para Información a la Población”** para la coordinación y ejecución del Programa en el que puedan participar, a elegir según posibilidades de cada municipio:

- Representante del Ayuntamiento
- Representante de los Grupos Operativos del Plan de Emergencia correspondiente (bombero, sanitario, administrativo,...)
- Representante del Centro Educativo
- Enlace de las distintas asociaciones municipales
- Agente social de desarrollo
- Representante agrupación de voluntarios

Este equipo podrá estar asesorado por especialistas en Información Previa y especialistas en planes de emergencia de las instituciones competentes, como protección civil u organismos técnicos.

**2. Identificación y selección** de la diversidad de colectivos específicos a los que se dirigirán las distintas actividades informativas.

**3. Definición y programación** de actividades informativas.

**4. Detección y selección** de portavoces (agentes sociales para la información a la población) adecuados para la implantación de actividades.

**5. Entrenamiento o reciclaje** en habilidades específicas de comunicación pública de riesgos para los portavoces o comunicadores (mediadores sociales) a través de los Programas de Formación de Actuantes de los Planes de Emergencia.



*Una vez estimado el nivel de implicación e interés real de la población por recibir este tipo de información, se determina la metodología de implantación del Programa para dar respuesta a los objetivos previamente planteados.*



**6. Revisión para seleccionar** y, en su caso, redistribuir materiales divulgativos según criterios selectivos para cada grupo de población.

**7. Difusión y anuncio** de las convocatorias de actividades informativas mediante los medios de comunicación social de ámbito local.

**8. Seguimiento del Programa** para conocer el nivel de consecución de los objetivos propuestos.

## 6.6 Propuesta de posibles actividades

**1. Jornada de presentación** del programa, calendarios sobre convocatorias públicas y materiales divulgativos para los medios de comunicación social de ámbito local.

**2. Convocatorias de actividades informativas** diferenciadas por grupos sociales, seleccionando los portavoces adecuados (mediadores sociales) según al colectivo al que van dirigidas.

**3. Jornadas de puertas abiertas** en los Ayuntamientos, o centros culturales, para la presentación de materiales divulgativos, algunos materiales que se utilizarían para la protección en caso de emergencia, incluso el plan de emergencia correspondiente al riesgo: esto ofrecerá la posibilidad de plantear dudas y sugerencias sobre los planes por parte de los ciudadanos.

**4. Entrenamiento para la participación activa** de algunos sectores de población en ejercicios y simulacros de evacuación de centros públicos, o confinamiento (en su caso).

**5. Jornadas de autoprotección** en centros escolares incluyendo el plan de emergencia del territorio correspondiente, con la realización de simulacros de evacuación del centro y, a través de las AMPAS, se puede proponer la elaboración de un plan

*Entrenamiento para la participación activa de algunos sectores de población en ejercicios y simulacros de evacuación de centros públicos, o confinamiento.*



de emergencia familiar, proyectando con ello, la autoprotección escolar al ámbito de la vivienda y convivencia familiar.

**6. Alguna actividad pública** con los medios de comunicación social locales, como un debate sobre el riesgo, sobre la cultura preventiva existente, un reportaje con las actividades informativas y preventivas que se hayan llevado a cabo, exposición de documentación, etc..

**7. Creación de un espacio virtual o red social** específica que permita la interacción entre los ciudadanos y algunos de los responsables de los distintos planes de emergencia.



El contenido informativo prioritario en las **actividades informativas** debe ir en la línea de enfatizar el papel activo de la población. Se resaltarán la **función preventiva de los planes de emergencia**, así como los medios con los que cuenta. También se incidirá **en el papel de la población en dichos planes de emergencia**, remarcando **las medidas de protección a aplicar**, para los distintos grupos de población. Es interesante incluir la relevancia que tiene la participación activa de la población en ejercicios y simulacros.

**Algunas estrategias** de motivación social para la información preventiva de riesgos:

Las instituciones que han de promover la implantación de programas de información y comunicación que aumenten la cultura preventiva de la población, deben tener en cuenta que, además de la población escolar, se debe informar y motivar a la población adulta, población que tiene una previa visión de las cosas y

*Además de la población escolar, se debe informar y motivar a la población adulta, población que tiene una previa visión de las cosas y un juicio crítico, valores y creencias relativamente estables y estructuradas.*

un juicio crítico, valores y creencias relativamente estables y estructuradas por su experiencia vital; preocupaciones cotidianas de diversa índole, por lo que será adecuado que en los programas y actividades de información preventiva, se contemplen las siguientes estrategias de motivación social para los ciudadanos que van a ser informados:

- Orientar los hábitos que necesitan ser modificados por la población con alternativas posibles, no solicitar acciones o medidas que no pueden estar a su alcance.
- Proporcionar la oportunidad de desarrollar nuevas habilidades con respecto a los problemas que supone convivir con el riesgo.
- Estimular la solución de problemas a través de mecanismos que generen o aumenten la autoeficacia: motiva lo que es útil, para sí mismo o para los demás.



**Reconocer y valorar** específicamente la **participación de la población** en actividades informativas, el interés en la información, la importancia que estar entrenados en las distintas medidas puede tener para sí mismos y para los demás miembros de su comunidad, así como el aumento de capital social que puede suponer que la población tenga una cultura de prevención.

## 6.7 Factores para determinar la comunicación pública de riesgos

Para desempeñar la tarea de información previa y comunicación preventiva de riesgos seguidamente se plantean algunos de los elementos a tener en cuenta y que concretan distintos aspectos que pueden intervenir en todo el proceso:

### 6.7.1 Quién comunica. Los emisores

Para conseguir que el proceso interactivo de comunicación entre los distintos actores institucionales, expertos y ciudadanos tenga una efectividad, se deben fomentar los encuentros presenciales, entre instituciones y ciudadanos. Con la **participación directa de las autoridades municipales** de los municipios implicados en los planes de emergencia, así como de otros miembros del resto de grupos operativos, como **pilar fundamental, como comunicadores esenciales**, en los distintos programas y actividades de información previa a la población. También deben comunicar otros

*Orientar los hábitos que necesitan ser modificados por la población con alternativas posibles, no solicitar acciones o medidas que no pueden estar a su alcance.*



responsables institucionales, con responsabilidad en la planificación de emergencia, e implicados en distintas fases del proceso de toma de decisiones en caso de emergencia.

Para que los comunicadores tengan credibilidad, deben tener una responsabilidad en los planes de emergencia, conocer su función en caso de su activación y tener pericia en los procedimientos y medidas a adoptar en dichas situaciones. Así mismo, deben contar con **habilidades específicas de comunicación pública de riesgos**, (se verá en “Cómo se comunica”).

### 6.7.2 Qué se comunica. Los mensajes

La primera cuestión es recordar la importancia de cuidar la relación entre el contenido del mensaje y la intención de lo que se quiere decir, porque no siempre coincide. En materia de riesgos con frecuencia existe un elevado grado de incertidumbre, a veces de rechazo o de desconocimiento. Por ello:



los mensajes deben ser **descriptivos** para que la población entienda lo que es el riesgo y lo que supone el plan de emergencia y **explicativos** para que identifique la conducta que hay que adoptar tanto en lo preventivo como en caso de activación del plan.

Pero en todo caso, no se debe abusar de datos estadísticos o aspectos científicos o técnicos del riesgo como principal argumento de control de los factores que pudieran desencadenar una emergencia para tranquilizar a la población, como de hecho suele ocurrir. Los mensajes suelen ser unidireccionales, con una connotación positiva que no pasa inadvertida para los ciudada-

*Para que los comunicadores tengan credibilidad, deben tener una responsabilidad en los planes de emergencia, conocer su función en caso de su activación y tener pericia en los procedimientos y medidas a adoptar en dichas situaciones.*



nos. Los medios de comunicación, sin embargo, enfatizan más los aspectos negativos, lo que produce finalmente desconfianza y confusión. Ante esta circunstancia, el argumento informativo por parte de las instituciones **debe ser bidireccional**, resaltando los aspectos en ambos sentidos **para posibilitar una idea realista del riesgo y una toma de decisiones adecuada**.

En caso de que haya posturas controvertidas en los auditorios, es necesario, además, plantear mensajes que contengan **permiso** para que la población afectada pueda *sentir* (“comprendo que se sientan nerviosos”, en vez de “no tienen por qué estar nerviosos”); que contengan, a su vez, elementos de **protección** dando indicaciones de hábitos o recomendaciones preventivas y que, además, otorguen **potencia**, transmitiendo el convencimiento de que la población es capaz de tomar decisiones y de hacer frente al riesgo o a la emergencia identificando y utilizando diferentes recursos, tanto los institucionales como los sociales y personales.



En este sentido, es importante **enfatizar y reforzar** actitudes que la población puede llevar a cabo **como medidas preventivas**:

- hablar en familia sobre los planes de emergencia
- disponer de un kit de emergencia con documentación apropiada
- indicaciones sobre una primera descontaminación personal y de los miembros de la unidad familiar
- conocer las medidas de protección que se llevarán a cabo en las escuelas
- conocer los puntos de reunión en caso de evacuación

*En este sentido, es importante enfatizar y reforzar actitudes que la población puede llevar a cabo como medidas preventivas, por ejemplo conocer los puntos de reunión en caso de evacuación.*

### 6.7.3 A quien se comunica. Los receptores

Los colectivos a los que va dirigido este Programa suelen estar formados por una audiencia conocida pero heterogénea y, por circunstancias múltiples, con una amplia diversidad de opiniones con respecto al riesgo y a los planes de emergencia. Aunque, presumiblemente, se espera que estén implicados y demuestren interés en la información (su vida, su salud o sus bienes pudieran ponerse en peligro) la experiencia demuestra que no es así. Es frecuente que si el peligro no es inminente, se minimice el riesgo para evitar el malestar que pudiera provocar pensar en ello. Incluso encontramos actitudes de indiferencia con respecto a la información. Ante esta realidad, los responsables de la información pública y comunicación preventiva sobre riesgos deben sembrar entre los ciudadanos **un buen nivel de motivación para el conocimiento y participación en actividades preventivas**, como simulacros, o debates públicos, motivación que conduzca a la población a una preocupación moderada y responsable, pasando, a veces, por reducir el conocimiento conceptual y técnico de los riesgos, para empezar con otros argumentos más básicos que inviten más a la comprensión y la participación.

Todas las personas reciben información diariamente y ante ello, aún sin saberlo, continuamente hacen juicios de valor, decidiendo que tipo de información es relevante o no según la propia experiencia y las propias expectativas.

La selección de datos puede ser algo perfectamente apropiado en ciertas circunstancias, pero puede no serlo tanto en otras y llevar a graves errores.



Estos errores son más frecuentes cuando existen fuertes ideas preconcebidas o estereotipadas acerca de algo; o cuando los datos que se están recibiendo son ambiguos o no están al alcance de la capacidad de comprensión necesaria.

Para reducir la ambigüedad, en contextos de riesgos y emergencias la población tiene una gran tendencia a tomar como punto de partida un hecho ocurrido parecido, utilizándolo como “anclaje” para sacar conclusiones en una u otra dirección (el accidente de la central nuclear de Chernobyl, fue un claro ejemplo de un hecho generador de cambios en la opinión y percepción, e incluso en la toma de decisiones. También los atentados del 11 de marzo en Madrid u otros casos internacionales de todos conocidos).



También es frecuente dejarse llevar por los casos extremos, agrandando o minimizando -incluso negando- el riesgo, acomodando la percepción final a las propias expectativas o deseos (**componente emocional del riesgo**). Por ello, por la esperanza de que nunca ocurra nada, la población del entorno puede no manifestar inquietud por la posibilidad de que ocurra una emergencia.

Cuando se desencadena una, por lejos que se localice, la población se sensibiliza (**componente emocional y social del riesgo**) y recuerda su vulnerabilidad, lo que puede llevar a aumentar la demanda de información.

Sin embargo, la información recibida es sometida, a menudo, a procesamientos erróneos que pueden desencadenar en sesgos importantes en la conclusión. A la hora de informar, por todo ello, es conveniente incluir y enfatizar.



**Recomendaciones prácticas** que atiendan a aspectos concretos y personalizados que faciliten un manejo de datos lo más aproximado a la realidad del momento y, **no abundar en aspectos técnicos o científicos.**

Además es importante tener en cuenta que el exceso de información técnica puede conducir a los efectos contrarios a los deseados, produciendo una **resistencia** a la información, una amplificación del riesgo (pág 14) y un alejamiento de otros aspectos de los planes que si deben ser conocidos y asumidos por la población.

#### 6.7.4 Cuáles son los medios para informar, materiales informativos

En el Programa de información previa sobre riesgos se pueden utilizar diversos canales de información y comunicación.

En primer término se suelen utilizar los materiales informativos. Los materiales son un medio, un canal de comunicación, pero **NO** son el fin de los programas de información y comunicación como a veces se ha interpretado, constituyendo su divulgación el objetivo del programa preventivo.

Sin conocer ni qué efecto tiene esa divulgación, ni si llega, ni si se entiende, ni el efecto que produce en caso de ser leído o visualizado. Es lo que se llama **información pasiva.**

*La información recibida es sometida, a menudo, a procesamientos erróneos que pueden desencadenar en sesgos importantes en la conclusión.*



Los materiales informativos **no son el fin de los programas de información preventiva.** Son un medio, un canal de comunicación.

La divulgación masiva de folletos sin estar encuadrada en un Programa más completo de Información Preventiva, es una de las razones por las que en las encuestas de opinión, la población responde que no está informada acerca de los riesgos y planes de emergencia y que no tiene información de cómo habría de actuar. **La divulgación de documentos es necesaria, pero no suficiente.**



En ocasiones, la **divulgación masiva de folletos,** o la accesibilidad pública de estos materiales, **se interpretan** casi de forma exclusiva como el **Programa de Información previa en sí mismo. Es importante no confundir los medios (folletos) con el fin (información).**

No obstante, los materiales informativos pueden ser un complemento adecuado en los programas preventivos. Deben tener como prioridad la comprensión del destinatario de dicho material. Folletos, hojas informativas, audiovisuales, informaciones en WEB, para que resulten de utilidad, deben ofrecer pautas con explicaciones sencillas del porqué hay que llevar a cabo una determinada acción, en términos positivos, recomendando ejecutar acciones en vez de recomendar en negativo no realizar otras. El motivo es porque para el procesamiento de la información humana, psicológicamente es más fácil *persuadir que disuadir.* **Se**

*Es importante tener en cuenta que el exceso de información técnica puede conducir a los efectos contrarios a los deseados, produciendo una resistencia a la información.*

deben evitar tecnicismos, listas más o menos largas de consejos, porque suele recordarse un poco mejor lo primero y lo último, pero lo demás tiende a olvidarse con facilidad. Es conveniente y resulta más didáctica la utilización de imágenes que reflejen la recomendación concreta, en contraposición a textos escritos con largas explicaciones. Para los audiovisuales es recomendable, de la misma forma, que se ofrezcan escenas de personas ejecutando la acción preventiva con la explicación correspondiente del porqué. Explicación que no abunde en términos técnicos y científicos. No se debe olvidar que la población diana, a la que va dirigido el programa de información y comunicación, no suele estar familiarizada con el lenguaje de los expertos y lo que más le interesa es que lo que se recomienda, sea útil y fácil de realizar.



Es importante y positivo evitar el lenguaje con tecnicismos y explicaciones con nombres científicos que no sean conocidos por la población.

Aquellos ciudadanos y ciudadanas que quieren profundizar en el riesgo en concreto y conocer aspectos técnicos, teóricos o científicos, pueden hacerlo a través de otros canales. Si se considera oportuno, en los materiales que se difundan en el programa de información preventiva se pueden mencionar esos otros canales para ser localizados más fácilmente.

En relación a **otros canales de información** hay que tener en cuenta que también los medios de comunicación social son un instrumento muy potente para acercar el riesgo a la población, así como las redes sociales en Internet, por las que se puede generar y compartir información en tiempo real. Por esta razón, es importante que se cuente con estos dos canales para posibilitar aspectos preventivos de la información.



*Se deben evitar tecnicismos, listas más o menos largas de consejos, porque suele recordarse un poco mejor lo primero y lo último, pero lo demás tiende a olvidarse con facilidad.*



*Los medios de comunicación social son un instrumento muy potente para acercar el riesgo a la población, así como las redes sociales en Internet.*

#### 6.7.5 Cómo se comunica. Habilidades de comunicación pública de riesgos

Cuando las **actividades informativas son presenciales** y de convocatoria pública, **el canal de comunicación fundamental, aunque haya presentaciones telemáticas, es el lenguaje.** El *lenguaje verbal* debe ser adecuado al tipo de auditorio que lo recibe, recordando que un lenguaje técnico y científico no es el vehículo más adecuado.

Es importante acercar algunas nociones de la ciencia que son necesarias para definir el riesgo con ejemplos de utilidad para la población. En este aspecto, se deben evitar definiciones de la física o de la ingeniería, de la geología o de la ciencia en la que se encuadre el riesgo y aludir a la función que realizan esas ciencias, pero desde un punto de vista divulgativo. De la misma forma, y apoyando esa premisa, es importante no configurar los encuentros de información preventiva como clases magistrales de varios oradores, donde el auditorio permanece pasivo. Pueden plantearse como coloquios que estén moderados por algunos de los comunicadores (y mediadores sociales locales), con el objetivo de aclarar dudas de los ciudadanos con respecto a los planes.

Los emisores o comunicadores (instituciones y mediadores sociales y agentes locales de información a la población) deben partir de los **presupuestos básicos** que definen las **habilidades específicas de comunicación en situaciones de riesgo:**

**1. Mantener una actitud abierta y accesible** con el auditorio para facilitar el intercambio de opiniones y la participación de los ciudadanos.

**2. En el inicio, exponer algunos de los objetivos** a conseguir en el encuentro que impliquen directamente a los ciudadanos: conocer las medidas que se adoptarían en caso de emergencia, entrenar pautas de protección, fomentar el diálogo y la partici-

pación ciudadana...y partir de preguntas directas: ¿han leído los asistentes los documentos divulgativos? ¿los conservan?. Si se parte de un audiovisual, preguntar sobre aspectos concretos que la audiencia está viendo u oyendo.

**3. En el inicio de la exposición de contenidos,** seguir con la pauta participativa, intercalando preguntas directas al auditorio: ¿qué haría usted en caso de escuchar un aviso de emergencia?, ¿qué medidas se pueden adoptar en esas situaciones?.

**3. Los contenidos deben adecuarse** a las costumbres y nivel sociocultural de los receptores y deben ser mensajes claros y concisos que eviten confusiones en la interpretación, expresión en términos sencillos.

**4. Mantener un lenguaje no verbal** (expresión facial, miradas, gestos, tono de voz..) coherente con una postura de escucha activa.

**5. En el final de las sesiones,** es adecuado motivar a la población para la conservación y comprensión de los documentos informativos; preguntar si la sesión ha aclarado dudas y ofrecer la disponibilidad para informar siempre que los ciudadanos lo requieran aunque esté fuera de programación.

**6. Para que exista una comunicación verbal efectiva,** las recomendaciones indican que los mensajes deben tener una buena estructuración para hacer llegar el contenido comunicativo que realmente se quiere comunicar y que ayude a una comprensión con claridad. El mensaje debe poseer la información completa pero, a ser posible, no será extenso.

**7. Una comunicación efectiva en actividades preventivas** presenciales requiere, además, que se demuestre interés por si ha sido comprendido, se pide una información de retorno, una retroalimentación. Esta, es una **muestra de empatía** que mejora la comunicación entre las partes y que, en caso de ser necesario, permite una repetición de las claves más importantes que le dan sentido al contenido (Covello).

La percepción sobre la empatía de la fuente informativa, indica que el programa preventivo será más eficaz si logra que los ciudadanos le den un significado integrado en su contexto social. Si interpretan que la comunicación está dirigida a sus grupos cotidianos y en su entorno inmediato, en definitiva, si está personalizada a su grupo y resulta cercana.



La **empatía** se refleja en que, en el proceso de comunicación, en ese intercambio de significados

- las personas o los grupos implicados tienen una actitud proactiva donde poder expresar dudas

*Los contenidos deben adecuarse a las costumbres y nivel sociocultural de los receptores y deben ser mensajes claros y concisos que eviten confusiones en la interpretación, expresión en términos sencillos.*

- hay un espacio para la expresión de lo que ya se sabe respecto al riesgo y, en caso de ser algo erróneo, no se descalifica, se ofrece otra explicación aclaratoria
- se posibilita lo que la población quiere saber
- hay respeto por las diversas opiniones
- las explicaciones tienen un nivel adecuado a los participantes
- se solicita y se da retroalimentación
- y con todo, se posibilita la disminución de la distancia entre ciudadanos y planes de emergencia



La comunicación con empatía es una buena herramienta para **construir confianza**.

También es importante el lenguaje no verbal o los elementos no verbales en la comunicación.

El lenguaje no verbal tiene un significado propio influido por la cultura y las condiciones de socialización, a menudo expresado de forma inconsciente y con relación directa con el lenguaje verbal. De hecho, **los estudios avalan que el lenguaje no verbal tiene más relevancia que el verbal y que complementa el mensaje emitido.**

En caso de resultar un mensaje contradictorio, el que tiene mayor credibilidad es el no verbal.

El lenguaje no verbal se identifica en la mirada, en la expresión facial, en la sonrisa, los gestos, movimientos corporales, contacto físico y paralingüística.

Seguidamente, se relacionan algunos elementos que lo definen:

- **Las señales visuales son interpretadas de manera más fiable y precisa que las auditivas.**
- **Los juicios tienden a hacerse sobre la base del input visual y no del auditivo cuando el mensaje es discrepante o contradictorio (se da más credibilidad a lo que se ve, frente a lo que se escucha).**
- **Para que el mensaje sea preciso, debe haber coherencia entre lo verbal y lo no verbal.**
- **La manera en que se expresa un mensaje socialmente adecuado es más importante que las palabras que se usan.**

Algunos teóricos han identificado la comunicación como un arte, estableciendo una clara diferencia entre el buen y el mal comunicador para lograr una comunicación efectiva (Claudia Franco).



*"Para hacerse comprender lo primero que hay que hacer con la gente es hablarle a los ojos"  
(Napoleón).*



#### BUEN COMUNICADOR

- Comunica
- Se enfoca a escuchar
- Es abierto
- Coordina sus acciones de comunicación
- Es congruente
- Influye
- Confiable
- Muestra empatía
- Creíble
- Pide y ofrece retroalimentación



#### MAL COMUNICADOR

- Informa
- Se enfoca a transmitir
- Cerrado
- Da órdenes
- Dice una cosa, hace otra
- No influye por su comunicación (influye por su posición o estatus)
- No pide ni ofrece retroalimentación

*Algunos teóricos han identificado la comunicación como un arte, estableciendo una clara diferencia entre el buen y el mal comunicador para lograr una comunicación efectiva.*

### 6.8 Motivación Social para la Información Preventiva y Comunicación del riesgo

- Para fomentar una participación ciudadana se debe tener en cuenta que, aunque no se excluyen otros grupos de población como niños y adolescentes, (para lo que se editan guías didácticas, juegos interactivos, herramientas app) en gran medida, los programas van dirigidos a población adulta. Por ello, hay que partir de que los adultos tienen una previa visión de las cosas, valores y creencias relativamente estables y estructuradas por su experiencia vital y, a veces, no tienen demasiada motivación para cambiar sus hábitos preventivos. Por estos motivos, es adecuado que en los programas de información y comunicación preventiva, se contemplen las siguientes estrategias de motivación social:
  - **Orientar los hábitos que necesitan ser modificados** con alternativas posibles, no solicitar acciones o medidas que no pueden estar a su alcance.
  - **Estimular mecanismos que generen o aumenten la auto-eficacia:** hay que recordar que motiva lo que es útil, para sí mismo o para los demás.



Motiva lo que es útil para uno mismo o para los demás.

# 7

## Ideas fuerza

