

Conexiones con la comunidad

Las conexiones con la comunidad se definen en términos de las relaciones necesarias para desarrollar, implementar y mantener un sistema integral de alerta de tsunamis que funcione de forma eficaz. Un centro de alerta de tsunamis sólo podrá tener éxito si las alertas que emite llegan a las personas a riesgo, son fáciles de entender y permiten tomar medidas satisfactorias. Para asegurar que las alertas se comuniquen de la manera más efectiva posible, el personal del centro de alerta de tsunamis debe establecer relaciones de confianza con las organizaciones internacionales, agencias gubernamentales, organizaciones y líderes comunitarios, negocios y residentes locales antes de que se emita una alerta.

El propósito de este capítulo es proveer al personal de un centro de alerta de tsunamis, incluido el personal de operaciones y formulación de políticas, una guía para la educación del público y las herramientas de extensión a la comunidad necesarias para crear sistemas de alerta de tsunamis más eficaces. De forma específica, este capítulo presenta ideas sobre las maneras de identificar y establecer las asociaciones en la comunidad que pueden conducir a programas de educación y extensión a la comunidad

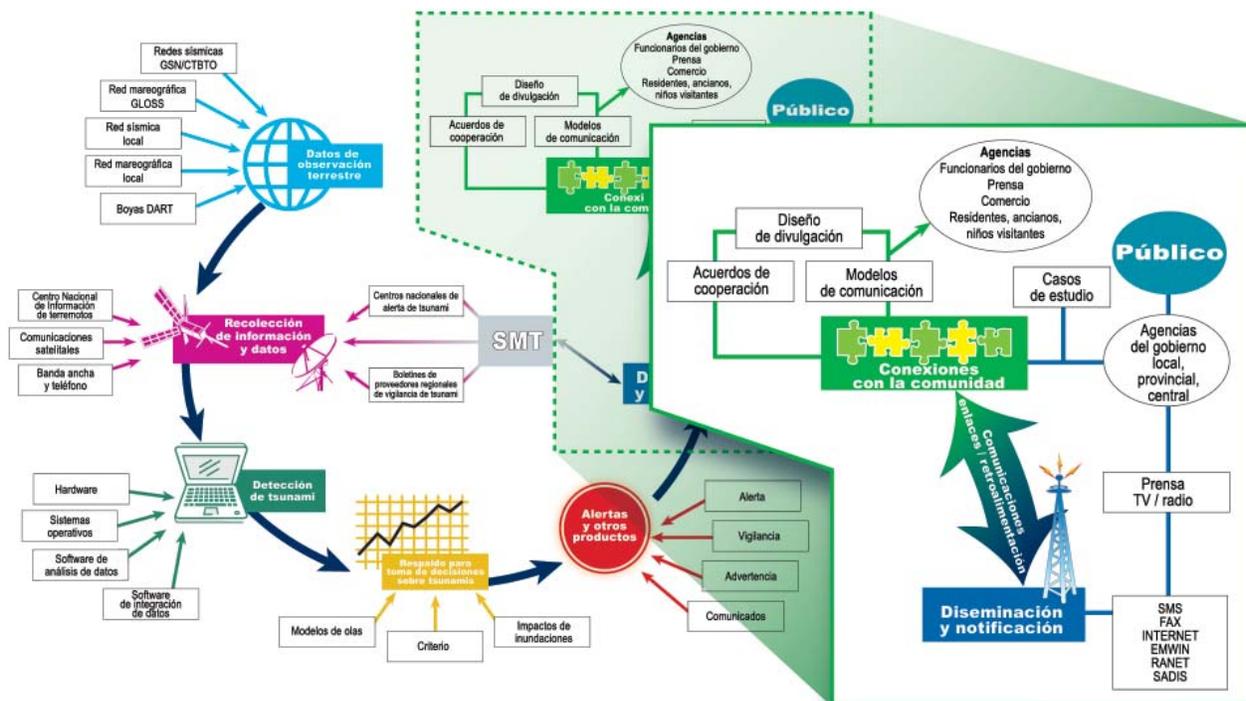


Figura 9-1. Componentes de las conexiones con la comunidad de los centros nacionales de alerta de tsunamis.

mejores y más eficaces. También hace hincapié en los modelos de comunicación y en casos de estudio que pueden ayudar a aumentar el conocimiento sobre los riesgos y las alertas de tsunami en la comunidad.

Los conceptos que se presentan en este capítulo tienen su base en el conocimiento de los estudios actuales sobre la comunicación de riesgos y los modelos exitosos de comunicación y extensión a la comunidad, tanto dentro como fuera de Estados Unidos. Los ejemplos de modelos de comunicación y extensión a la comunidad pueden o no ser pertinentes para una comunidad en particular, ya que cada una tiene sus propias características. La figura 9-1 muestra cómo se diseminan los mensajes de alerta a través de una comunidad.

¿Cómo encajan las conexiones con la comunidad en un sistema integral de alerta de tsunamis?

Un sistema de alerta de tsunamis no puede ser eficaz a menos que los usuarios finales de la información sepan qué hacer con ella. La conciencia y el entendimiento a nivel local pueden adquirirse sólo a través de relaciones comunitarias y esfuerzos proactivos de educación y extensión a la comunidad ANTES de que se emita una alerta. Dichos fines se logran con mayor eficacia fomentando las asociaciones con las organizaciones comunitarias y agencias locales que pueden ayudar al centro a educar al público sobre el sistema de alerta de tsunamis y las respuestas adecuadas ante sus comunicados.

¿Qué contiene este capítulo?

En las secciones de este capítulo se tratan los temas siguientes:

- **Modelo de comunicación:** Esta sección describe un modelo de comunicación simple que constituye la base para el material del capítulo sobre educación y extensión a la comunidad.
- **Desarrollo de asociaciones:** Esta sección describe la importancia de desarrollar asociaciones con los medios de comunicación y las comunidades, así como los pasos a seguir para formar dichas relaciones.
- **Conexión con el público:** Esta sección utiliza el modelo de comunicación para describir la forma de llegar al público con los mensajes de extensión a la comunidad y alerta de tsunami.
- **Diseño e implementación de un programa de divulgación del sistema de alerta:** Esta sección presenta algunos ejemplos de estrategias que se pueden adoptar para llegar a determinado público en cualquier comunidad.
- **Nivel local:** Esta sección explica cómo aplicar los conceptos generales que se presentan en este capítulo para satisfacer las necesidades de cada comunidad.
- **Recursos:** Esta sección describe brevemente los recursos que existen para extensión al público y participación de grupos interesados, tomando en cuenta aspectos de género, poblaciones vulnerables y recursos sobre tsunamis.

¿Cuáles son los puntos más importantes a recordar sobre las conexiones entre los NTWC y RTWP y la comunidad?

- Las alertas de tsunami sólo pueden ser eficaces si el público recibe y entiende el mensaje de alerta.
- Las asociaciones comunitarias creadas antes de que ocurra un evento ayudan a desarrollar un sistema de alerta eficaz que llega al público.
- Las asociaciones con los medios de comunicación son imprescindibles para desarrollar un sistema de alerta eficaz.
- Los modelos y las estrategias de comunicación existentes se pueden utilizar para llegar al público en forma rápida y eficaz.
- Ningún mensaje individual puede llegar a todas las personas en una comunidad. Los mensajes y las estrategias para diseminarlos deben ser especializados y variados a la vez.

El modelo de comunicación

Un programa eficaz de educación y extensión a la comunidad debe basarse en un entendimiento cabal de los procesos que siguen las personas en una comunidad a la hora de tomar decisiones relacionadas con la modificación de su comportamiento personal. Los especialistas en la diseminación de alertas deben entender el comportamiento humano si desean diseñar e implementar mejores sistemas de alerta de tsunamis. La figura 9-2 muestra las etapas clave del proceso de comunicación persuasiva que conduce a un cambio de comportamiento. El éxito de las alertas de tsunami se basa en la concientización, la comprensión y la aceptación del riesgo por parte del público y de cada persona individual.

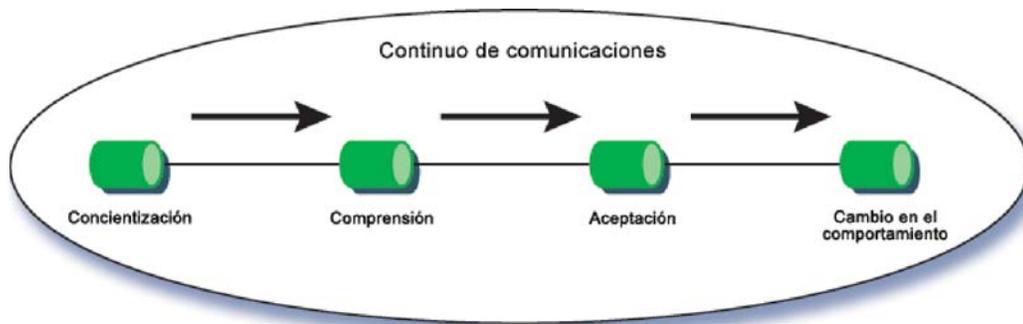


Figura 9-2. Etapas de la comunicación persuasiva.

Fuente: Nichols, Mary. 1993. *Lessons from Radon*. EPA Journal 19(4): 36–37

Para que se pueda motivar a la población a prestar atención a las alertas de evacuación en caso de tsunami, los residentes deben estar conscientes del riesgo que representa este fenómeno, comprender el impacto de los tsunamis para su familia y su comunidad, y aceptar la idea de que ignorar un mensaje de alerta puede tener

como consecuencia daños físicos o incluso la muerte. Finalmente, los residentes deben prestar atención a la alerta de evacuación y tomar las medidas apropiadas. Si se trata de cambiar el comportamiento del público para que ACTÚE, los esfuerzos de extensión al público se deben centrar en producir una evolución a través de las tres etapas iniciales de concientización, comprensión y aceptación.

Desarrollo de asociaciones y conexión con el público

La formación de asociaciones comunitarias y la creación de materiales de información y extensión a la comunidad son tareas que no siempre incumben al personal del centro de alerta de tsunamis. En algunos casos, otras agencias gubernamentales o contratistas externos participan en las actividades de extensión a la comunidad relacionadas con el centro de alerta. Este capítulo enfatiza la importancia de preparar programas de educación y de extensión a la comunidad que tomen en consideración las necesidades, las características y los asuntos locales. Dada la importancia de este enfoque centrado en la comunidad, el personal del centro local de alerta de tsunamis debe participar activamente en la formación de asociaciones y en los esfuerzos de educación y de extensión.



Figura 9-3. Rol de los medios de comunicación (radio, prensa, TV, etc.).

Fuente: Rydell 2007

Desarrollo de asociaciones con los medios de comunicación

Un programa eficaz de extensión a comunidad empieza con la formación de **asociaciones**. El proceso de pasar por las etapas de comunicación y persuadir al

público a responder a las alertas se puede simplificar comenzando con las agencias y organizaciones que tienen una relación ya establecida y confiable con el público. Además, es posible que las organizaciones comunitarias estén mejor capacitadas para transmitir los mensajes de alerta y la información de extensión directamente a los residentes, los visitantes y los comerciantes de la comunidad. Los socios en la comunidad pueden también ayudar a producir mensajes en formatos e idiomas comprensibles para los usuarios. Los medios de comunicación son un socio esencial del sistema de alerta.

Los que trabajan en los medios de comunicación son expertos en transmitir información y pueden ayudar al personal del centro de alerta de tsunamis a preparar un programa de extensión eficaz. Los medios de comunicación también pueden servir como enlace entre los expertos científicos y la comunidad. Sin los medios de comunicación no sería posible diseminar rápidamente las alertas. Este socio en la comunidad puede también transmitir, interpretar y complementar la información de las alertas provenientes del centro de alerta. Los medios de comunicación tienen también la capacidad de adaptar los preparativos y los mensajes de alerta para las comunidades individuales.

Los siguientes son algunos consejos para establecer una relación con los medios de comunicación (Rydell 2007):

- Reúname con los representantes de los medios de comunicación para conocerlos **antes** de que ocurra una emergencia. Intercambie información de contacto, y extienda una invitación para visitar las oficinas del centro de alerta, conocer el personal y establecer una relación de trabajo.
- Instruya a los representantes de los medios de comunicación sobre los peligros existentes. Proporcioneles información detallada sobre el proceso de alerta, incluyendo las respuestas y los resultados deseados, así como, panfletos, despleables, volantes, folletos e invitaciones a talleres.
- Trabajar con el director o editor de prensa puede ser fructífero, ya que estas personas toman las decisiones sobre el material que se difundirá. En Hawai, durante el mes de concientización sobre tsunamis, los esfuerzos de extensión a la comunidad se centraron en los directores y editores y el resultado fue un aumento en la cobertura del tema.
- Incluya a los representantes de los medios de comunicación en los simulacros.
- Anticípese a la noticia. Cree y distribuya videos informativos y entrevistas con personalidades científicas. Identifique los expertos en el tema y decida quién estará disponible para hablar con los representantes de los medios de comunicación durante una emergencia.
- Si las personas versadas en el tema no brindan información durante una emergencia, otros lo harán.

Comentario

Guía para los medios de comunicación

El estado de Washington (EE.UU.) redactó una Guía de Emergencias de Tsunami para Emisoras de Radio y Televisión que brinda una visión general concisa de los procesos de notificación empleados para enviar alertas de tsunami a las emisoras de información pública, a las jurisdicciones locales y al público. La guía incluye un diagrama de flujo de alerta de tsunamis que muestra cómo se envía la información a las emisoras, una lista de contactos expertos que pueden brindar información confiable durante un evento de tsunami y mapas de las regiones costeras de Washington cuyas comunidades son más susceptibles a tsunamis. La guía incluye dos DVD, uno sobre los tsunamis en Washington y otro con entrevistas selectas del programa nacional de mitigación de amenazas de EE.UU.

Creación de amplias asociaciones comunitarias

Además de trabajar con los medios de comunicación, es esencial identificar los socios comunitarios más apropiados para que se represente plenamente el espectro demográfico de la comunidad. Una forma de empezar a identificar las organizaciones más adecuadas consiste en considerar aquellos elementos que participan a diario en el funcionamiento de la comunidad. Si todas estas funciones pueden continuar después de un evento, la comunidad puede considerarse resistente ante un desastre. La Guía de Capacidad de Recuperación de Comunidades Costeras (*Coastal Community Resilience Guide*; programa US IOTWS 2007) desarrollada como parte del programa de Sistema de Alerta de Tsunamis en el Océano Índico (*Indian Ocean Tsunami Warning System*, IOTWS) de Estados Unidos brinda un marco de referencia para mejorar la capacidad de recuperación de las comunidades costeras a través de la colaboración y asociación con entes gubernamentales, organizaciones no gubernamentales y comunidades. La guía define ocho elementos en los que se basa la capacidad de recuperación de las comunidades costeras:

- A. Gobernanza:** El liderazgo, el marco legal y las instituciones establecen las condiciones que facilitan la recuperación a través de la participación de la comunidad con el gobierno.
- B. Sociedad y economía:** Las comunidades participan en actividades de sustento variadas, ecológicamente sostenibles y resistentes a los peligros.
- C. Administración de recursos costeros:** La gestión activa de los recursos costeros sostiene los servicios ambientales y los medios de vida, y reduce el riesgo de los peligros costeros.
- D. Uso del suelo y diseño estructural:** Los usos apropiados del suelo y buenos diseños estructurales complementan los objetivos ambientales, económicos y comunitarios, a la vez que reducen el grado de riesgo.
- E. Conocimiento del riesgo:** Las comunidades y sus líderes están conscientes del grado de riesgo y la información sobre el riesgo se utiliza para tomar decisiones.

- F. Alerta y evacuación:** La comunidad es capaz de recibir avisos y alertas de peligros costeros, alertar a las poblaciones a riesgo y tomar medidas adecuadas para las alertas.
- G. Respuesta a emergencias:** Se han establecido redes y mecanismos de respuesta a emergencias que se mantienen para responder rápidamente a los desastres costeros y hacer frente a las necesidades que presentan las emergencias a nivel de la comunidad.
- H. Recuperación ante desastres:** Existen planes para acelerar la recuperación después de un desastre, fomentar la participación de las comunidades en el proceso de recuperación y minimizar los impactos negativos a nivel ecológico, social y económico durante el proceso de recuperación.

Las relaciones que el centro de alerta de tsunamis establece con las autoridades o las organizaciones que trabajan en estos campos a diario puede constituir un buen punto de partida para el desarrollo de una amplia gama de asociaciones comunitarias.

Las relaciones con las organizaciones comunitarias no se establecerán de un día para otro: se trata de un proceso deliberado que requiere un compromiso a largo plazo. El personal del centro de alerta de tsunamis deberá reunirse con muchas organizaciones para definir los beneficios mutuos que pueden surgir de cada relación. Si desde el comienzo se dedica tiempo al desarrollo de este tipo de relación, se crearán estrategias de extensión más eficaces para llegar al público identificado, lo cual, en última instancia, contribuirá a crear un sistema de alerta de tsunamis más eficaz.

Aspectos clave para desarrollar una asociación. Un paso importante en el desarrollo de las relaciones comunitarias consiste en identificar las actividades de planificación comunitaria que se realizan en la zona. De forma específica, el centro de alerta de tsunamis debe identificar las actividades supervisadas por comités o grupos de trabajo integrados por personas que desempeñan diversas funciones en la comunidad. Estos comités o grupos de trabajo no tienen que participar directamente en las actividades relacionadas con peligros; cualquier comité o grupo de trabajo que esté a cargo de algún asunto comunitario puede ser un socio útil. A veces es buena idea reunirse con algunos representantes del gobierno local para identificar esos grupos. La lista que aparece más adelante comprende algunos comités que dirigen varias actividades comunitarias. (Estos son sólo ejemplos; puede haber otras organizaciones que trabajan activamente en la comunidad del centro de alerta de tsunamis).

- ❑ Comités de planificación y respuesta ante emergencias
- ❑ Comités de dirección de mitigación de peligros naturales
- ❑ Comisión de planificación (uso del suelo)
- ❑ Consejos consultivos de ciudadanos
- ❑ Juntas escolares
- ❑ Otros

Si trabaja con estas entidades, es posible que el centro de alerta de tsunamis logre transmitir su mensaje a más de un segmento de la comunidad a la vez. Por ejemplo, los comités locales de planificación o de respuesta ante emergencias pueden estar constituidos por funcionarios del gobierno local, del sector privado, de los medios de comunicación, de las agencias estatales o federales y de las escuelas, así como por particulares.

Si no hay grupos de trabajo o comités integrados por personas que desempeñan diversas funciones en la comunidad, el centro de alerta de tsunamis debe comenzar a identificar otras organizaciones comunitarias o proveedores de servicios sociales con los que se pueda reunir de forma regular, como las organizaciones comunitarias no gubernamentales que trabajan con grupos específicos en la comunidad o se dedican a asuntos específicos, tales como salud, desarrollo económico, vivienda y/o servicios legales. Por ejemplo:

- ❑ Reuniones regulares de representantes del gobierno local
- ❑ Asociaciones de negocios o cámaras de comercio
- ❑ Organizaciones de servicios, como los Rotarios, Leones o Kiwanis
- ❑ Asociaciones eclesiásticas o de curas y pastores
- ❑ Agencias de servicio social o grupos de apoyo
- ❑ Propietarios de viviendas, inquilinos y arrendatarios, y asociaciones de constructores
- ❑ Otros

Comentario

Confianza y las relaciones comunitarias

La creación de una alianza requiere una base de confianza. La mera existencia de un centro de alerta de tsunamis no es suficiente para inspirar confianza. Es buena idea realizar un poco de investigación antes de reunirse con un socio potencial para crear un marco que permita convencer a la organización de que su participación le brinda algún beneficio. Una presentación exitosa debe incorporar argumentos que puedan motivar a esa organización en particular y demostrar los beneficios de su colaboración con el centro de alerta de tsunamis.

Comentario

Primeras impresiones y relaciones comunitarias

Las reuniones iniciales con las organizaciones comunitarias son fundamentales para establecer una relación duradera que beneficie tanto al centro de alerta de tsunamis como a la organización. Es importante seleccionar el personal apropiado para estas reuniones. Las personas que representan el centro de alerta de tsunamis deben ser capaces de presentar la información técnica de manera que los integrantes de la organización puedan comprenderla. Es buena idea recurrir al representante de relaciones públicas del centro, ya que esta persona está capacitada para comunicarse con el público. Para llenar esta plaza, el centro de alerta de tsunamis debería considerar la posibilidad de contratar a un representante de relaciones públicas con conocimientos en comunicaciones y relaciones públicas, en vez de tratar de capacitar a una persona con conocimientos técnicos para desempeñar estas funciones.

Ideas para las primeras reuniones de asociación

Independientemente de que se trate de los medios de comunicación locales o de alguna asociación comunitaria, para la primera reunión es importante que el personal del centro de alerta de tsunamis reúna cierta información y prepare bien sus argumentos. Una vez identificados los comités y las organizaciones que trabajan activamente en la comunidad, el personal del centro de alerta puede comunicarse con dichas organizaciones para concertar una reunión. En esta primera reunión el personal del centro debe presentar los siguientes temas de manera clara y concisa:

- **¿Qué hace el centro de alerta de tsunamis?** Es posible que las organizaciones comunitarias no sepan qué es ni qué hace un centro de alerta de tsunamis. El personal del centro debe prepararse para describir, en forma clara y concisa, qué hace y por qué existe el centro de alerta de tsunamis. La presentación puede incluir el diagrama general del sistema de alerta utilizado en este documento para describir los componentes del sistema. Además de reunirse con los comités y las organizaciones de la comunidad, el centro de alerta puede abrir sus oficinas e invitar a todos los socios potenciales a aprender más acerca del centro y hablar de las oportunidades que pueden surgir de una alianza.
- **¿Por qué el centro de alerta de tsunamis está interesado en formar esta relación?** El personal del centro de alerta de tsunamis debe explicar claramente a los socios potenciales la importancia de una relación con el centro. En el caso de los medios de comunicación, las razones son bastante obvias, ya que son un instrumento clave del proceso de diseminación de las alertas de tsunami y pueden también ayudar a difundir los mensajes de información general acerca del sistema de alerta de tsunamis que prepararán a la población para prestar atención a las alertas, cuando se emitan. En estos casos, describir la relación entre el centro y las organizaciones comunitarias no es siempre tan claro. El personal del centro debe poner énfasis en cómo la organización comunitaria puede ayudar a educar al público y a diseminar los mensajes de alerta. Por ejemplo, en una reunión con una organización sin fines de lucro que trabaja con personas de edad avanzada, conviene insistir en por qué el centro tiene interés en hacer llegar los mensajes a la gente mayor. Si el socio potencial entiende que el centro de alerta también tiene interés en ayudar a sus clientes, es muy probable que decida ayudar.
- **¿Cómo puede el centro de alerta de tsunamis ayudar a la organización a realizar su trabajo?** Es más probable que una organización colabore si entiende que su participación no creará más trabajo, sino, al contrario, le ayudará a cumplir sus funciones. En el caso de los medios de comunicación, poner a su disposición ejemplos de diferentes artículos puede ayudar a la dirección y a los editores a realizar su trabajo. El centro puede también facilitar listas de contactos con los conocimientos técnicos apropiados que se pueden llamar a la hora de redactar un artículo en el futuro. Para las organizaciones comunitarias, el centro puede ayudar con materiales que se pueden utilizar en boletines informativos, hojas parroquiales o sitios de internet.

- **¿Qué beneficios puede brindar una relación con el centro de alerta de tsunamis?** Entre los beneficios pueden mencionarse una mayor notoriedad en la comunidad, la posibilidad de ayudar a salvar vidas participando como un eslabón vital del sistema de alerta de tsunamis, y la oportunidad de suministrar a sus clientes un servicio nuevo o diferente.

Conexión con el público: modelo de comunicación

Establecer conexiones con los socios comunitarios es un paso importante para conectarse con el público, ya que permite crear canales nuevos para distribuir los mensajes de alerta. Una vez establecidos dichos canales, ¿cuál es la mejor forma de redactar el mensaje de alerta y entregarlo de manera eficaz? Un modelo de comunicación sencillo puede ayudar a establecer estrategias locales para la distribución eficaz de la información al público. La siguiente es una breve explicación de los componentes clave de un modelo de comunicación y cómo pueden utilizarse para concientizar al público y explicar las alertas de tsunami antes de que ocurra un evento.

Como ilustra el modelo, para que un mensaje sea creíble debe incluir los siguientes cinco elementos esenciales:

- La **fuentes** del mensaje debe ser fidedigna.
- El **mensaje** se debe presentar con un diseño apropiado.
- El **canal** de comunicación del mensaje debe seleccionarse cuidadosamente.
- El **público** debe estar claramente definido.
- La acción recomendada se debe explicar claramente y se debe establecer un canal de **retroalimentación** para preguntas, comentarios y sugerencias.

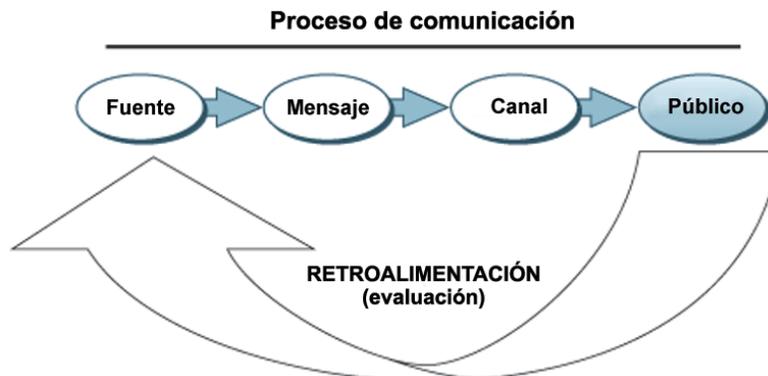


Figura 9-4. Modelo de comunicación.

Fuente: Adaptado del programa de extensión de la división de radón de la Agencia de Protección Ambiental (*Environmental Protection Agency, EPA*) de EE.UU.

La aplicación de los conceptos de este modelo a las alertas de tsunami es un paso importante en el desarrollo de un sistema de alerta. Para que la educación y distribución de información acerca del sistema de alerta den buenos resultados, todos esos elementos se deben definir claramente, establecer y poner a prueba antes de que ocurra un evento.

Cuando se desarrollan estrategias educativas y de información para el sistema de alerta, conviene empezar con una definición del público (p. ej., turistas, comercio local, niños de edad escolar, etc.), gracias a lo cual el centro de alerta de tsunamis y los socios en la comunidad podrán definir el mensaje y el canal apropiados. En el caso de un sistema de alerta de tsunamis, se supone que la fuente primaria de información será el centro de alerta. A continuación se describe cada elemento en detalle, en orden inverso, desde el público hasta la fuente.

El público

Cuando ocurre un tsunami y se emite una orden de evacuación, toda la gente que está en la zona de impacto del tsunami debe reaccionar. Sin embargo, la población de la zona no es un grupo homogéneo, ya que puede incluir turistas de diversos países que hablan diferentes idiomas, residentes permanentes que conocen la geografía y los sistemas de transporte del lugar, residentes permanentes que no cuentan con los recursos económicos para atender a la orden de evacuación y otros grupos. Para que los integrantes de estos grupos puedan tomar una decisión informada sobre la evacuación cuando se emite una alerta, el mensaje se debe enviar a través de canales ligeramente distintos. Además, cada público está constituido por varios subgrupos según el idioma que habla, su conocimiento del riesgo de tsunamis, el horario que trabaja, su capacidad física y otras características. Ningún mensaje o canal individual puede distribuir la información de manera efectiva a cada persona en la comunidad.

Comentario

Hay que comprender las poblaciones vulnerables

En efecto, ciertas poblaciones son más vulnerables, pues su capacidad para protegerse es menor en comparación con otros grupos a su alrededor. Para estas poblaciones, los eventos peligrosos constituyen una amenaza mucho mayor, no por su proximidad geográfica al peligro, sino por la falta de recursos y capacidad, ya sea por su condición socioeconómica o su menor capacidad física. Sabemos que en cierta medida la gente que vive cerca o debajo del nivel de pobreza, los ancianos, los discapacitados, las mujeres, los niños, las minorías étnicas y los que alquilan su vivienda sufren consecuencias más graves ante un desastre que la población en general. Estas personas tienen mayores probabilidades de fallecer en un evento y si sobreviven es menos probable que se recuperen económicamente. A la hora de preparar materiales de educación e información para el sistema de alerta de tsunamis, es extremadamente importante tener en cuenta las poblaciones vulnerables, ya que algunos de estos grupos requieren mensajes especializados.

El canal

El canal es el método utilizado para distribuir los mensajes al público. Entre los diferentes canales cabe mencionar los medios de comunicación (TV y radio, prensa, carteleras, etc.), las agencias de servicios sociales, las escuelas, las iglesias y otras organizaciones comunitarias que trabajan a diario con los miembros de la comunidad. La selección del canal apropiado y confiable contribuye a asegurar que el público previsto reciba el mensaje.

Los esfuerzos de divulgación más eficaces **aprovechan los canales que ya existen en la comunidad**. Por ejemplo, aquellas organizaciones que trabajan a diario con un determinado subgrupo de la población suelen ser buenos canales porque ya utilizan ciertos métodos de comunicación (folletos, boletines informativos, sitios de internet, listas telefónicas) y ya han establecido una relación de confianza con ese grupo de gente. A modo de ejemplo, establecer una relación con una organización de servicio social que atiende a las necesidades de los ancianos puede ser una buena forma de hacer llegar los mensajes relacionados con los tsunamis a la gente mayor.

Comentario

Identificar y utilizar los canales existentes

Es posible que en algunas comunidades ya se hayan desarrollado y puesto en servicio estrategias de educación relacionadas con los tsunamis. En estos casos, ya existe un buen punto de partida para crear un programa de extensión sobre el sistema de alerta de tsunamis. Conviene aprovechar la oportunidad de asociarse con cualquier organización que haya tomado la iniciativa para educar al público sobre los eventos de tsunami.

El mensaje

Los mensajes deben redactarse para un público específico y estructurarse de manera que sean claros y comprensibles para ese grupo. Las alianzas con diversos grupos comunitarios pueden ayudar al centro de alerta en la creación y distribución de mensajes claros que lleguen al público previsto.

Un ejemplo de un mensaje poco eficaz es la distribución de la información sólo en el idioma nativo de la comunidad. En muchas comunidades hay gente que habla idiomas y dialectos diferentes. En las comunidades turísticas, puede ser necesario comunicar la información incluso en más idiomas. Al diseñar los mensajes de alerta de tsunami, el centro de alerta debe considerar los idiomas que se hablan en una comunidad.

Comentario

Redactar mensajes apropiados

Redactar mensajes apropiados para un público en particular puede ser difícil. Es buena idea contratar a un profesional experto en mercadeo o relaciones públicas para diseñar los mensajes. Estos profesionales pueden ayudar a presentar la información científica o técnica en un formato y lenguaje comprensibles para el público previsto.

La fuente

La fuente es la entidad o grupo de entidades que proporciona la información para la campaña de divulgación. En este caso, el centro de alerta de tsunamis es una de las fuentes principales de los mensajes de educación y divulgación, porque es el experto técnico sobre el sistema de alerta. Los departamentos de administración de emergencias de los gobiernos estatal y local pueden servir también como fuentes de educación y divulgación del sistema de alerta de tsunamis.

Modelo de una fuente de divulgación con múltiples grupos interesados

Ejemplo: En Hawái, un Comité de Revisión Técnica de Tsunamis integrado por expertos en tsunamis de instituciones universitarias, el gobierno y el sector privado se reúne a intervalos regulares para pasar reseña a la investigación científica, intercambiar información y coordinar proyectos. Se han creado varios comités, incluido un grupo de trabajo de asuntos públicos, que se reúnen a intervalos regulares para planificar y coordinar los eventos de divulgación. Entre sus constituyentes se incluyen personas con experiencia técnica y funcionarios de asuntos públicos, divulgación y educación de las agencias del gobierno, la Comisión de Turismo de Hawái, el Museo de Tsunamis del Pacífico y las instituciones universitarias. Este comité juega un papel importante en la coordinación de los proyectos relacionados con tsunamis, los eventos de concientización de la comunidad, etc., y podría servir como modelo para otros países.

Diseño e implementación de un programa de divulgación para el sistema de alerta

Esta sección presenta un resumen de las estrategias para diseñar e implementar un programa de educación sobre el sistema de alerta para diferentes sectores de la comunidad. Las ideas que se presentan son meros ejemplos. Es probable que en las comunidades donde opere el centro de alerta de tsunamis haya otros grupos que se deben considerar.

Estrategias para públicos específicos

Una vez establecidas ciertas asociaciones en la comunidad, el centro de alerta de tsunamis debe empezar a identificar los públicos que necesita alcanzar. Como vimos antes, para identificar los tipos de públicos que existen en la comunidad conviene trabajar con los departamentos locales del gobierno y otros socios comunitarios. Éstos son algunos públicos potenciales:

- Ancianos
- Niños y adolescentes
- Comercio local
- Visitantes
- Gente que no habla el idioma local
- Residentes

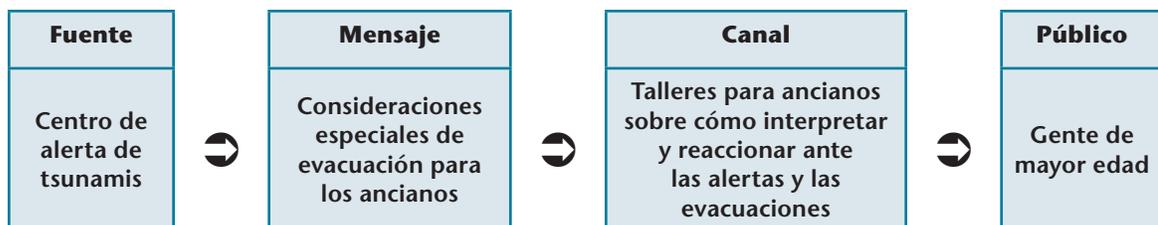
Los ejemplos de estrategias que presentamos en esta parte del capítulo para transmitir la información a esos grupos son sólo ideas de cómo un centro de alerta de tsunamis puede abordar la creación y diseminación del mensaje apropiado. En general, el centro de alerta de tsunamis debe pensar de forma creativa en cómo puede aprovechar la capacidad de los entes asociados para asegurar que el mensaje llegue a la mayor cantidad de gente posible.

Ancianos

A menudo, la población de edad avanzada en la comunidad no tiene la habilidad para evacuar rápidamente y puede no contar con los recursos financieros necesarios para recuperarse de un desastre catastrófico. Asegurar que la gente mayor esté consciente y entienda qué debe hacer cuando se emite una alerta de tsunami puede ser una prioridad para la comunidad. La siguiente es una lista de posibles canales para distribuir mensajes educativos y de divulgación a las poblaciones ancianas de una comunidad.

- **Centros de ancianos.** Es posible que en las comunidades donde trabaja el centro de alerta de tsunamis haya centros donde las personas de edad avanzada se reúnen y participan en diferentes actividades. Estos centros suelen distribuir información en folletos y volantes y a veces programan reuniones regulares a las que el centro de alerta de tsunamis puede acudir para informar al público directamente. Alternativamente, el centro de ancianos puede recibir al personal del centro de alerta para que dé una presentación sobre el sistema de alerta y las medidas que los residentes mayores pueden tomar para estar más preparados para evacuar cuando se emita una alerta. Como mínimo, el centro de alerta debería comunicarse con la dirección de los centros de ancianos para brindarles información sobre cómo ayudar a las personas mayores en caso de que se emita una alerta durante las horas de operación del centro.
- **Iglesias.** Gran parte de la población de edad avanzada de la comunidad acude y participa en las actividades de diferentes iglesias y a menudo las iglesias brindan varios servicios sociales a sus congregaciones que se pueden utilizar también para distribuir información sobre las alertas de tsunami.

Esta figura ilustra una estrategia basada en el modelo de comunicación para transmitir el mensaje a la población de edad avanzada.

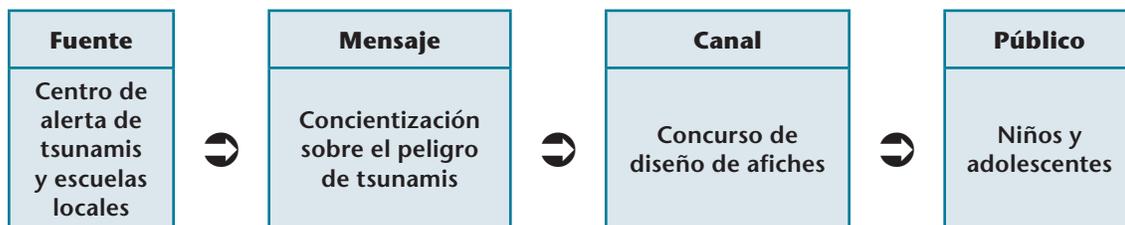


Niños y adolescentes

Los niños y adolescentes también se consideran una población vulnerable, ya que suelen depender de la ayuda de los adultos durante las emergencias y no tienen la capacidad de tomar decisiones informadas. Es esencial asegurar que los niños y adolescentes estén conscientes de las alertas y entiendan sus significados, ya que son el futuro de la comunidad. La siguiente es una lista de los canales que pueden difundir mensajes educativos y de divulgación a los niños y adolescentes de la comunidad.

- **Escuelas.** Los niños y adolescentes son uno de los grupos más fáciles de alcanzar, ya que acuden regularmente a las escuelas y éstas pueden utilizarse para distribuir materiales de información sobre las alertas de tsunami. Los mensajes para los niños y adolescentes se pueden incorporar al plan de estudio, utilizar como tema para concursos de diseño de afiches, y presentar en libros para colorear, en dibujitos o en asambleas especiales. Por lo general, los niños y adolescentes llevan la información a la familia, un beneficio adicional para la implementación de un programa de divulgación en las escuelas.
- **Departamentos de administración de parques y jardines.** Los parques pueden ser un medio eficaz para distribuir los mensajes sobre las alertas de tsunami a los menores de edad. Las alianzas con los departamentos de **administración de parques y jardines** para formar centros o quioscos de información pública pueden ser un medio eficaz para llegar a los niños y adolescentes. Estos centros y quioscos se deben diseñar utilizando un lenguaje e imágenes que los más jóvenes puedan comprender, como, por ejemplo, historietas o caricaturas.

Esta figura ilustra una estrategia basada en el modelo de comunicación para transmitir el mensaje a la población de niños y adolescentes.



Comercio local

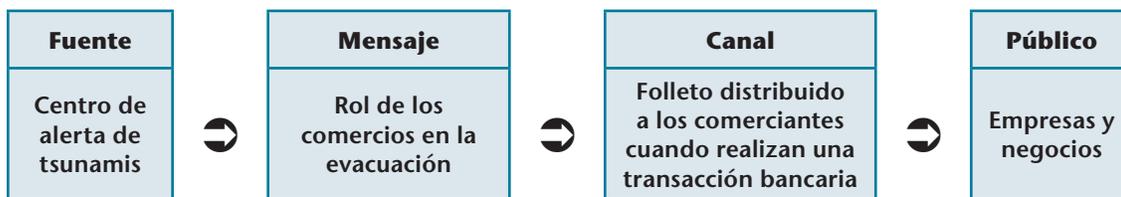
Los comercios locales son un grupo clave. En conjunto, dan empleo a un gran número de residentes de la comunidad; además, distribuyen bienes y servicios a la comunidad. Si los negocios locales están informados sobre el sistema de alerta de tsunamis, pueden contribuir a educar a los visitantes y residentes que los frecuentan. La siguiente es una lista de los canales que se pueden utilizar para proporcionar mensajes de educación y divulgación a los comercios locales de una comunidad.

- **Asociaciones comerciales y cámaras de comercio.** Establecer una relación con las cámaras de comercio y las asociaciones comerciales puede ayudar al centro de

alerta de tsunamis a alcanzar un gran público con un solo esfuerzo. A menudo, estas organizaciones dan entrenamiento a sus miembros. El personal del centro de alerta de tsunamis podría trabajar con la asociación o la cámara para ofrecer talleres o seminarios de entrenamiento, y las asociaciones y cámaras pueden distribuir información a sus miembros a través de sus sitios web.

- **Bancos.** La mayoría de los comerciantes realizan transacciones a diario en los bancos (depósitos, retiros, etc.). La industria bancaria brinda una oportunidad para comunicar con los comercios en forma directa. Los bancos pueden distribuir folletos o volantes con información acerca del proceso de alerta de tsunamis y su relación con el comercio. Los bancos también pueden ser un socio potencial para financiar el desarrollo y la diseminación de materiales de educación y divulgación de alerta de tsunami.

Esta figura ilustra una estrategia basada en el modelo de comunicación para transmitir el mensaje a los comercios locales.

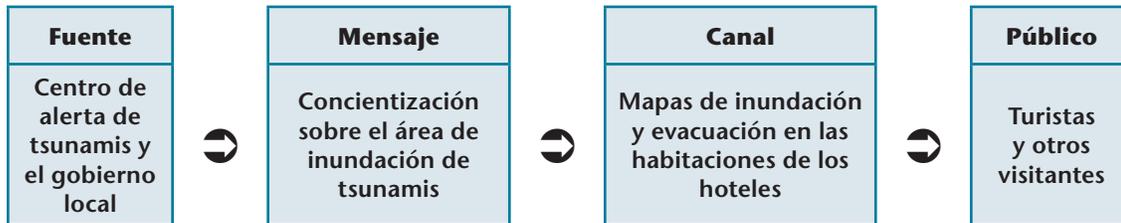


Visitantes

Es preciso tener en cuenta a los visitantes y turistas, ya que pueden no estar familiarizados con la amenaza de tsunami o con el sistema de alerta y es muy probable que no sepan qué hacer si se emite una alerta de tsunami. La siguiente es una lista de los posibles canales que se pueden utilizar para proporcionar mensajes de educación y divulgación a los visitantes de una comunidad.

- **Comisión de convenciones y turismo.** Algunas comunidades cuentan con centros que brindan información acerca de la comunidad a los turistas y otros visitantes. Estos centros ofrecen la oportunidad de distribuir información acerca del sistema de alerta de tsunamis a este público. El sitio web del centro también se puede utilizar para diseminar esta información. Esto se debe realizar de manera que no disuada a la gente de visitar la comunidad. Es importante establecer relaciones con los centros de visitantes y la industria turística desde el comienzo, porque existe la idea de que distribuir información sobre el riesgo podría tener un impacto negativo en el turismo.
- **Comercios locales.** Los comercios locales frecuentados por los turistas pueden ser un canal eficaz para distribuir información. Estos locales pueden exhibir folletos o volantes para distribución. También se puede entrenar al personal de los negocios para ayudar a los visitantes durante el proceso de evacuación después de una alerta.

Esta figura ilustra una estrategia basada en el modelo de comunicación para transmitir el mensaje a visitantes y turistas.

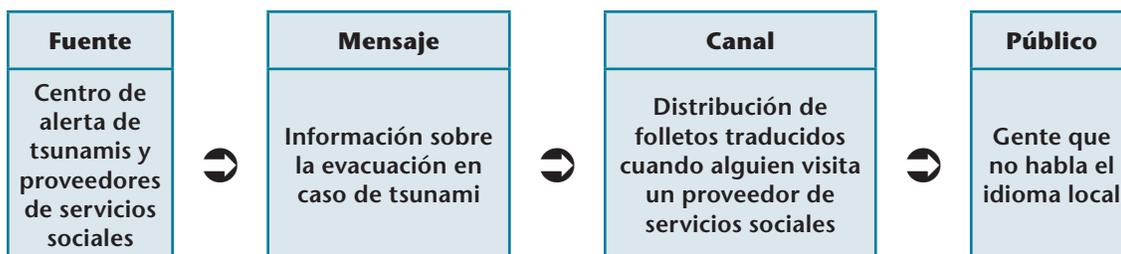


Gente que no habla el idioma local

La gente que no habla el idioma local se puede considerar vulnerable porque no tiene acceso a la información de alerta en un lenguaje comprensible. La falta de información traducida sobre las alertas equivale a la inexistencia de la información. Estos son algunos posibles métodos para llegar a la gente que no habla el idioma local.

- **Agencias del gobierno local.** Las agencias locales del gobierno pueden ser un canal de información para las personas que no hablan el idioma local. Las agencias pueden tener folletos o volantes en sus oficinas, suministrar información en sus sitios web o invitar al personal del centro de alerta de tsunamis para educar a los residentes acerca del sistema de alerta. Toda esta información puede traducirse a los idiomas que se hablan con mayor frecuencia en la comunidad.
- **Proveedores de servicios sociales.** Es probable que existan grupos u organizaciones, por lo general agencias sin fines de lucro o grupos culturales, que prestan servicios a la gente que no habla el idioma local. Estos grupos pueden servir como canales de comunicación. Entre los proveedores de servicios sociales podrían incluirse grupos sin fines de lucro que prestan servicios legales, asistencia con la vivienda o asesoría financiera a la gente que no habla el idioma local.

Esta figura ilustra una estrategia basada en el modelo de comunicación para transmitir el mensaje a la gente que no habla el idioma local.

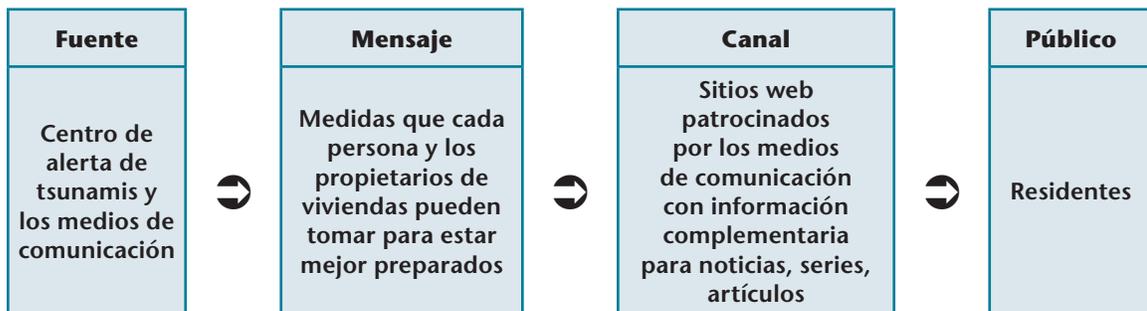


Residentes

Además de todas las poblaciones vulnerables que ya describimos, es también importante asegurarse de que la población general de la comunidad tenga conciencia del sistema de alerta y qué debe hacer en caso de que se emita una alerta. Aquí también conviene tratar de reducir la población general a grupos específicos. Los siguientes son ejemplos de los canales y métodos que se pueden utilizar para transmitir la información a la población general.

- **Medios de comunicación.** Los periódicos y la estaciones de televisión locales pueden ser canales potenciales para divulgar los mensajes a la población de una comunidad. Los mensajes pueden tomar la forma de un artículo en el diario, un segmento en el noticiero de la mañana o un anuncio de servicio al público.
- **Empresas de servicios públicos.** Las empresas de servicios públicos, como el agua y la electricidad, pueden constituir buenos canales, ya que pueden incluir folletos informativos con las facturas mensuales que envían a sus clientes. Este método puede ayudar al centro de alerta de tsunamis a llegar a la población general.
- **Agencias del gobierno local.** Las agencias del gobierno local pueden ser canales para brindar información al público. Las agencias pueden distribuir folletos o volantes en sus oficinas, brindar información en sus sitios web o invitar al personal del centro para educar a los residentes acerca del sistema de alerta de tsunamis.

Esta figura ilustra una estrategia basada en el modelo de comunicación para transmitir el mensaje a los residentes de la comunidad.



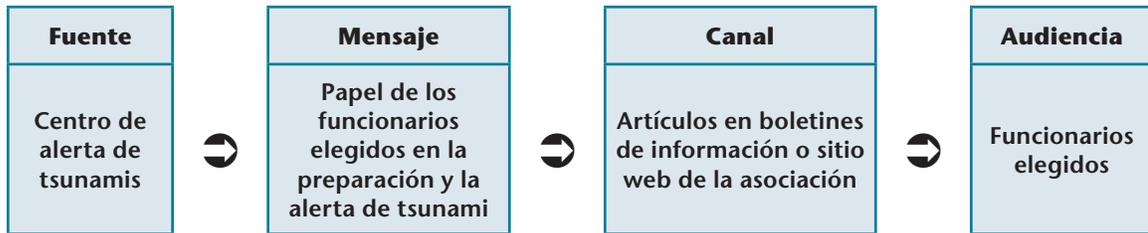
Funcionarios elegidos

Los funcionarios elegidos pueden ser buenos aliados durante una emergencia, de manera que se deben informar antes de que ocurra un evento. El público general suele considerar que los funcionarios son una fuente confiable de información. Los siguientes son ejemplos de canales y métodos para llegar a los gobernantes elegidos.

- **Sesión de trabajo con el funcionario.** Una de las mejores formas de llegar a los funcionarios elegidos consiste en programar una sesión de trabajo con ellos. De esta forma, el personal del centro de alerta de tsunamis será el foco de su atención y podrá hablar directamente con ellos acerca de todos los papeles que pueden jugar para diseminar la información sobre tsunamis al público.

- **Asociaciones de funcionarios elegidos.** A menudo, los funcionarios elegidos pertenecen a asociaciones o grupos profesionales que celebran conferencias anuales y envían boletines informativos a sus miembros. El personal del centro de alerta de tsunamis puede aprovechar estos canales para distribuir a los funcionarios elegidos información acerca de su rol en los preparativos y las alertas de tsunami.

Esta figura ilustra una estrategia basada en el modelo de comunicación para transmitir el mensaje a los funcionarios elegidos.



Enfoque local

Los ejemplos de grupos y canales que acabamos de ver pueden o no ser apropiados para la comunidad donde opera un centro de alerta de tsunamis en particular. Los diversos públicos y canales son meros ejemplos que hemos elegido para ayudar al centro a considerar las mejores estrategias según las características de la comunidad local. El personal del centro de alerta de tsunamis debe reunirse con los socios en la comunidad para identificar los diferentes grupos que existen. Una vez identificados los grupos, se pueden asignar los canales y mensajes apropiados.

