MINISTERIO DEL INTERIOR
SUBSECRTARÍA
DIRECCIÓN GENERAL DE POTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIAS
CSN CONSEJO DE SEGURIDAD NUCLEAR

Módulo 10

COMUNICACIÓN CON EL PÚBLICO

MINISTERIO DEL INTERIOR
SUBSECRTARÍA
DIRECCIÓN GENERAL DE POTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIAS
CSN CONSEJO DE SEGURIDAD NUCLEAR

MÓDULO 10: COMUNICACIÓN CON EL PÚBLICO

Programa

10.1 CONCEPTOS BÁSICOS

10.2 COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DE CRISIS

10.3 COMUNICACIÓN CON LA POBLACIÓN EN UNA EMERGENCIA NUCLEAR

10.4 CÓMO AFRONTAR CON ÉXITO UNA INTERVENCIÓN ANTE LOS MCM

MINISTERIO DEL INTERIOR
SUBSECRTARÍA
DIRECCIÓN GENERAL DE POTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIAS
CSN CONSEJO DE SEGURIDAD NUCLEAR

MÓDULO 10: COMUNICACIÓN CON EL PÚBLICO

10.1 CONCEPTOS BÁSICOS

MINISTERIO DEL INTERIOR
SUBSECRTARÍA
DIRECCIÓN GENERAL DE POTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIAS
CSN CONSEJO DE SEGURIDAD NUCLEAR

CONCEPTOS BÁSICOS

- Una población informada está mejor preparada y protegida ante una situación de riesgo.
- La normativa reconoce a la información un papel importante en la resolución de una emergencia.
- La filosofía de la comunicación debe impregnar toda la actividad de la organización y estar presente en sus prácticas diarias y cotidianas.

MINISTERIO DEL INTERIOR
SUBSECRTARÍA
DIRECCIÓN GENERAL DE POTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIAS
CSN CONSEJO DE SEGURIDAD NUCLEAR

EL PROCESO DE COMUNICACIÓN EFICAZ

- Es imprescindible definir con rigor y detalle elementos que forman parte del proceso de comunicación:
  - Emisor. Debe ser creíble.
  - Receptor. Definir los públicos con precisión.
  - Mensaje. Coherente, claro, sencillo y acorde con el público al que se dirige.
  - Medios.
- No olvidar nunca que el resultado de la comunicación no es lo que dice el emisor sino lo que entiende el receptor

MINISTERIO DEL INTERIOR
SUBSECRTARÍA
DIRECCIÓN GENERAL DE POTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIAS
CSN CONSEJO DE SEGURIDAD NUCLEAR

LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN, UN PÚBLICO MUY ESPECIAL

- Las relaciones con los MCM no se improvisan, deben ser gestionadas con rigor y profesionalidad.
- Una gestión adecuada debe basarse en:
  - Credibilidad de la organización
  - Sentido de la colaboración: establecimiento de vías de cooperación permanentes y a medio-largo plazo

MINISTERIO DEL INTERIOR
SUBSECRTARÍA
DIRECCIÓN GENERAL DE POTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIAS
CSN CONSEJO DE SEGURIDAD NUCLEAR

LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN, UN PÚBLICO MUY ESPECIAL

- Debemos trabajar para conseguir que los medios de comunicación sean nuestros aliados. Así, en caso de emergencia, nos ayudarán a:
  - Mantener sensibilizada a la población respecto a la situación.
  - Trasladar con eficacia y rapidez nuestros mensajes (consejos, instrucciones, etc.).
  - Acallar rumores y desmentir informaciones inexactas.
  - Explicar las acciones de las organizaciones que trabajan en resolver la emergencia.

MINISTERIO DEL INTERIOR
SUBSECRTARÍA
DIRECCIÓN GENERAL DE POTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIAS
CSN CONSEJO DE SEGURIDAD NUCLEAR

MÓDULO 10: COMUNICACIÓN CON EL PÚBLICO

10.2 COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DE CRISIS

MINISTERIO DEL INTERIOR
SUBSECRTARÍA
DIRECCIÓN GENERAL DE POTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIAS
CSN CONSEJO DE SEGURIDAD NUCLEAR

¿Qué es una crisis?

- Acontecimiento aleatorio que compromete nuestra credibilidad y prestigio.
- Frecuente y se da en todas las empresas y los sectores

MINISTERIO DEL INTERIOR
SUBSECRTARÍA
DIRECCIÓN GENERAL DE POTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIAS
CSN CONSEJO DE SEGURIDAD NUCLEAR

TIPOS DE CRISIS

- A) Catástrofes
- B) Fallos funcionales
- C) Crisis de honorabilidad
- D) Crisis internas
- E) Amenazas económico financieras

MINISTERIO DEL INTERIOR
SUBSECRTARÍA
DIRECCIÓN GENERAL DE POTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIAS
CSN CONSEJO DE SEGURIDAD NUCLEAR

LA ESCALA INES

- Clasifica los sucesos atendiendo a 3 criterios básicos:
  - Impacto fuera del emplazamiento de la instalación, en forma, sobretodo, de liberación de radioactividad al medio ambiente.
  - Impacto dentro del emplazamiento, incluyendo daños en la instalación y sobreexposición de los trabajadores.
  - Degradación de las defensas de seguridad (fallo en alguna de las barreras de seguridad aunque el resto funcionen correctamente)

MINISTERIO DEL INTERIOR
SUBSECRTARÍA
DIRECCIÓN GENERAL DE POTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIAS
CSN CONSEJO DE SEGURIDAD NUCLEAR

LA ESCALA INES

- Muy útil para evaluar rápidamente y comunicar al público, de forma sencilla, la importancia del suceso nuclear.
- Uso obligatorio desde 1990 en centrales nucleares de nuestro país.

MINISTERIO DEL INTERIOR
SUBSECRTARÍA
DIRECCIÓN GENERAL DE POTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIAS
CSN CONSEJO DE SEGURIDAD NUCLEAR

LA ESCALA INES

- 7 niveles de clasificación del suceso:
  1. Anomalía
  2. Incidente
  3. Incidente importante
  4. Accidente sin riesgo significativo fuera del emplazamiento
  5. Accidente con riesgo significativo fuera del emplazamiento
  6. Accidente grave
  7. Accidente muy grave.
- Por debajo del nivel uno, se habla se suceso sin significación para la seguridad

MINISTERIO DEL INTERIOR
SUBSECRTARÍA
DIRECCIÓN GENERAL DE POTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIAS
CSN CONSEJO DE SEGURIDAD NUCLEAR

CICLO DE DESARROLLO DE UNA SITUACIÓN CRÍTICA

- Tres etapas:
  - Precrisis
    - Primeros síntomas del conflicto
    - Se pone a prueba el trabajo preventivo realizado
  - Crisis
    - Tomar la iniciativa informativa, clave del éxito
  - Postcrisis
    - Restablecer la normalidad y reputación
    - Evaluar el funcionamiento de nuestro sistema anticrisis

MINISTERIO DEL INTERIOR
SUBSECRTARÍA
DIRECCIÓN GENERAL DE POTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIAS
CSN CONSEJO DE SEGURIDAD NUCLEAR

RASGOS COMUNES DE TODAS LAS CRISIS

- La organización se convierte en un objeto mediático
- Aparece en oposición a la sociedad
- Grave erosión interna y externa de los líderes de la organización, si la gestión de la crisis no es adecuada

MINISTERIO DEL INTERIOR
SUBSECRTARÍA
DIRECCIÓN GENERAL DE POTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIAS
CSN CONSEJO DE SEGURIDAD NUCLEAR

LA ESPIRAL DEL DESCONTROL

- Sorpresa
- Bloqueo Mental
- Guardar silencio

MINISTERIO DEL INTERIOR
SUBSECRTARÍA
DIRECCIÓN GENERAL DE POTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIAS
CSN CONSEJO DE SEGURIDAD NUCLEAR

COMUNICACIÓN DE CRISIS

- ***Principios básicos***
  - 1. Anticipación
  - 2. Agilidad
  - 3. Calidad Informativa
  - 4. Veracidad

MINISTERIO DEL INTERIOR
SUBSECRTARÍA
DIRECCIÓN GENERAL DE POTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIAS
CSN CONSEJO DE SEGURIDAD NUCLEAR

EL PLAN DE COMUNICACIÓN DE CRISIS

- Programa normativo que determina las pautas de comportamiento de la institución ante una emergencia.
- Se basa en los 4 principios básicos de la Comunicación de Crisis
- Concreta medidas de naturaleza comunicativa

MINISTERIO DEL INTERIOR
SUBSECRTARÍA
DIRECCIÓN GENERAL DE POTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIAS
CSN CONSEJO DE SEGURIDAD NUCLEAR

EL PLAN DE COMUNICACIÓN DE CRISIS

- **4 etapas:**
  - 1. *Identificación de la crisis*
  - *2. Enfrentamiento*
  - *3. Resolución*
  - *4. Gestión postcrisis*

MINISTERIO DEL INTERIOR
SUBSECRTARÍA
DIRECCIÓN GENERAL DE POTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIAS
CSN CONSEJO DE SEGURIDAD NUCLEAR

DECÁLOGO DE LA COMUNICACIÓN DE CRISIS

- 1. Definir cual es el verdadero problema
- 2. Centralizar el flujo de información
- 3. Aislar al equipo de crisis
- 4. Si es posible, confinar el problema a un área determinada
- 5. Asumir la posición de que ha ocurrido lo peor

MINISTERIO DEL INTERIOR
SUBSECRTARÍA
DIRECCIÓN GENERAL DE POTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIAS
CSN CONSEJO DE SEGURIDAD NUCLEAR

Decálogo de la comunicación de crisis

- 6. Que las decisiones no dependan de un solo individuo
- 7. Resistir el espíritu combativo
- 8. Comprender el propósito de los MCM
- 9. Comunicarse con todos los públicos
- 10.Ampliar el campo de debate, cuando sea posible

MINISTERIO DEL INTERIOR
SUBSECRTARÍA
DIRECCIÓN GENERAL DE POTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIAS
CSN CONSEJO DE SEGURIDAD NUCLEAR

MÓDULO 10: COMUNICACIÓN CON EL PÚBLICO

10.3 COMUNICACIÓN CON LA POBLACIÓN EN UNA EMERGENCIA NUCLEAR

MINISTERIO DEL INTERIOR
SUBSECRTARÍA
DIRECCIÓN GENERAL DE POTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIAS
CSN CONSEJO DE SEGURIDAD NUCLEAR

COORDINACIÓN DE LA INFORMACIÓN

- Los agentes implicados deben intervenir, bajo una dirección única, actuando según los principios de coordinación y corresponsabilidad administrativa.
- La comunicación no es una excepción.

MINISTERIO DEL INTERIOR
SUBSECRTARÍA
DIRECCIÓN GENERAL DE POTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIAS
CSN CONSEJO DE SEGURIDAD NUCLEAR

COORDINACIÓN DE LA INFORMACIÓN

- Gabinete de información y comunicación
  - Contemplados en los PEN y PENCRA.
  - Responsables de:
    - Conformar y difundir información y recomendaciones a la población
    - Centralizar y coordinación información sobre emergencia a población afectada y a los medios de comunicación.
    - Facilitar información a contactos familiares, localización, posibles evacuados y trasladados.

MINISTERIO DEL INTERIOR
SUBSECRTARÍA
DIRECCIÓN GENERAL DE POTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIAS
CSN CONSEJO DE SEGURIDAD NUCLEAR

COORDINACIÓN DE LA INFORMACIÓN

- El gabinete de información y comunicación estará integrado por:
  - En el caso del PEN, personal delegación o subdelegación gobierno que corresponda.
  - En el PENCRA, personal de La D.G. Protección Civil y ,en su caso, del Ministerio del Interior.
- En ambos casos, se puede integrar personal especializado de otros organismos.

MINISTERIO DEL INTERIOR
SUBSECRTARÍA
DIRECCIÓN GENERAL DE POTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIAS
CSN CONSEJO DE SEGURIDAD NUCLEAR

LA INFORMACIÓN PREVIA Y LA ALERTA

- Actitudes que agravan las consecuencias de una emergencia y pone en riesgo a la población:
  - No informar de manera anticipada a la población.
  - Retrasar la alerta de la emergencia.
  - Retener información trascendente a la población.
- La información ayuda a convertir a la población en agentes activos.

MINISTERIO DEL INTERIOR
SUBSECRTARÍA
DIRECCIÓN GENERAL DE POTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIAS
CSN CONSEJO DE SEGURIDAD NUCLEAR

LA INFORMACIÓN PREVIA Y LA ALERTA

- Hay que trabajar la información en todas las fases de la emergencia: antes, durante y después.
- Especialmente relevantes son:
  - La información previa
  - La alerta

MINISTERIO DEL INTERIOR
SUBSECRTARÍA
DIRECCIÓN GENERAL DE POTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIAS
CSN CONSEJO DE SEGURIDAD NUCLEAR

LA INFORMACIÓN PREVIA: OBJETIVO

- Que todo aquel que esté en zona influencia de una central tenga conocimiento de:
  - Los riesgos.
  - Del plan de emergencia nuclear.
  - Medidas de protección a adoptar.
- Debe comunicarse a la población sin que necesariamente ésta la demande.

MINISTERIO DEL INTERIOR
SUBSECRTARÍA
DIRECCIÓN GENERAL DE POTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIAS
CSN CONSEJO DE SEGURIDAD NUCLEAR

LA INFORMACIÓN PREVIA: CONTENIDO

- Como mínimo, debe contener:
  - Los hechos básicos acerca de la radioactividad y sus efectos sobre los seres humanos y el medio ambiente.
  - Los diversos tipos de emergencia radiológica contempladas y sus consecuencias para la población y el medio ambiente.
  - Las medidas de emergencia consideradas para alertar, proteger y asistir al público general en el episodio de una emergencia radiológica.
  - La información apropiada sobre el comportamiento que la población debe observar en caso de emergencia radiológica.

MINISTERIO DEL INTERIOR
SUBSECRTARÍA
DIRECCIÓN GENERAL DE POTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIAS
CSN CONSEJO DE SEGURIDAD NUCLEAR

LA ALERTA

- Información urgente y concreta lanzada por una autoridad oficial ante un suceso inminente de grave consecuencias.
- Avisa del peligro, promueve una actitud adecuada para afrontarlo e informa de medidas y consejos a seguir que previamente han de estar decididas y entrenadas.

MINISTERIO DEL INTERIOR
SUBSECRTARÍA
DIRECCIÓN GENERAL DE POTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIAS
CSN CONSEJO DE SEGURIDAD NUCLEAR

LA ALERTA

- Su eficacia depende de la credibilidad de la fuente, su difusión sin demora, el método de comunicación y la red de difusión.
- La alerta debe ser:
  - Clara
  - Darse de manera continuada
  - Urgente
  - Categórica y específica

MINISTERIO DEL INTERIOR
SUBSECRTARÍA
DIRECCIÓN GENERAL DE POTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIAS
CSN CONSEJO DE SEGURIDAD NUCLEAR

LA ALERTA

- Su formulación ha de contener:
  - Cuál es el peligro (tipo de emergencia y su gravedad.
  - Intensidad de la amenaza, con información detallada si es posible.
  - Explicar precauciones y medidas concretas a tomar por la población afectada.
  - Decirlo en distintos idiomas (si lo requiere el caso)

MINISTERIO DEL INTERIOR
SUBSECRTARÍA
DIRECCIÓN GENERAL DE POTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIAS
CSN CONSEJO DE SEGURIDAD NUCLEAR

El PORTAVOZ

- Liderar la información es la fórmula más eficaz para combatir los rumores.
- Contar con un portavoz facilita la conducción informativa de la emergencia.Debe estar plenamente informado de las operaciones, consecuencias y marcha de la emergencia.

MINISTERIO DEL INTERIOR
SUBSECRTARÍA
DIRECCIÓN GENERAL DE POTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIAS
CSN CONSEJO DE SEGURIDAD NUCLEAR

El PORTAVOZ

- Ha de ser alguien de peso en la organización, con experiencia en la relación con los periodistas, con gran competencia técnica, buena imagen y capacidad de expresión.
- La normativa indica que el jefe del gabinete de información y comunicación será el portavoz de la dirección del PEN (o del PENCRA), en la emergencia.

MINISTERIO DEL INTERIOR
SUBSECRTARÍA
DIRECCIÓN GENERAL DE POTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIAS
CSN CONSEJO DE SEGURIDAD NUCLEAR

ERRORES FRECUENTES A LA HORA DE INFORMAR

- Esconder información importante. “Saben más, pero no quieren alarmar a la gente”.
- Demasiadas fuentes de información.
- Falta de coordinación.
- No se percibe con claridad quién está a cargo de la comunicación.
- Uso de un lenguaje demasiado técnico y enrevesado.
- No se lucha con eficacia contra la aparición de rumores.
- Portavoz excesivamente técnico que no responde a las necesidades comunicativas de la población o a las expectativas de los medios de comunicación.

MINISTERIO DEL INTERIOR
SUBSECRTARÍA
DIRECCIÓN GENERAL DE POTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIAS
CSN CONSEJO DE SEGURIDAD NUCLEAR

MÓDULO 10: COMUNICACIÓN CON EL PÚBLICO

10.4 CÓMO AFRONTAR CON ÉXITO UNA INTERVENCIÓN ANTE LOS MCM

MINISTERIO DEL INTERIOR
SUBSECRTARÍA
DIRECCIÓN GENERAL DE POTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIAS
CSN CONSEJO DE SEGURIDAD NUCLEAR

ANTES DE LA INTERVENCIÓN

- La clave: Prepararse
- ¿Cómo?
  - Analizando el medio/ soporte/programa y periodista
  - Planificar el contenido con exactitud
  - Preparase psicológicamente

MINISTERIO DEL INTERIOR
SUBSECRTARÍA
DIRECCIÓN GENERAL DE POTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIAS
CSN CONSEJO DE SEGURIDAD NUCLEAR

ANTES DE LA INTERVENCIÓN

- Planificación del contenido
  - Definir los 2 ó 3 mensajes o ideas clave
  - Preparar argumentos y anticipar preguntas difíciles
  - Reunir datos de apoyo
  - Estructurar contenido en orden inverso
  - Lenguaje directo y claro

La prueba del algodón

MINISTERIO DEL INTERIOR
SUBSECRTARÍA
DIRECCIÓN GENERAL DE POTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIAS
CSN CONSEJO DE SEGURIDAD NUCLEAR

ANTES DE LA INTERVENCIÓN

- Preparación psicológica
  - Usted conoce el tema mejor que nadie
  - No hay malas preguntas sino malas respuestas por falta de preparación
  - El periodista no es un fiscal.

MINISTERIO DEL INTERIOR
SUBSECRTARÍA
DIRECCIÓN GENERAL DE POTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIAS
CSN CONSEJO DE SEGURIDAD NUCLEAR

DURANTE LA INTERVENCIÓN

- La clave: *Ser directo y claro, reiterando el mensaje central*
- Pautas, en relación a:
  - Actitud
  - Transmisión del mensaje
  - Ritmo y tono de voz
  - Presencia física

MINISTERIO DEL INTERIOR
SUBSECRTARÍA
DIRECCIÓN GENERAL DE POTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIAS
CSN CONSEJO DE SEGURIDAD NUCLEAR

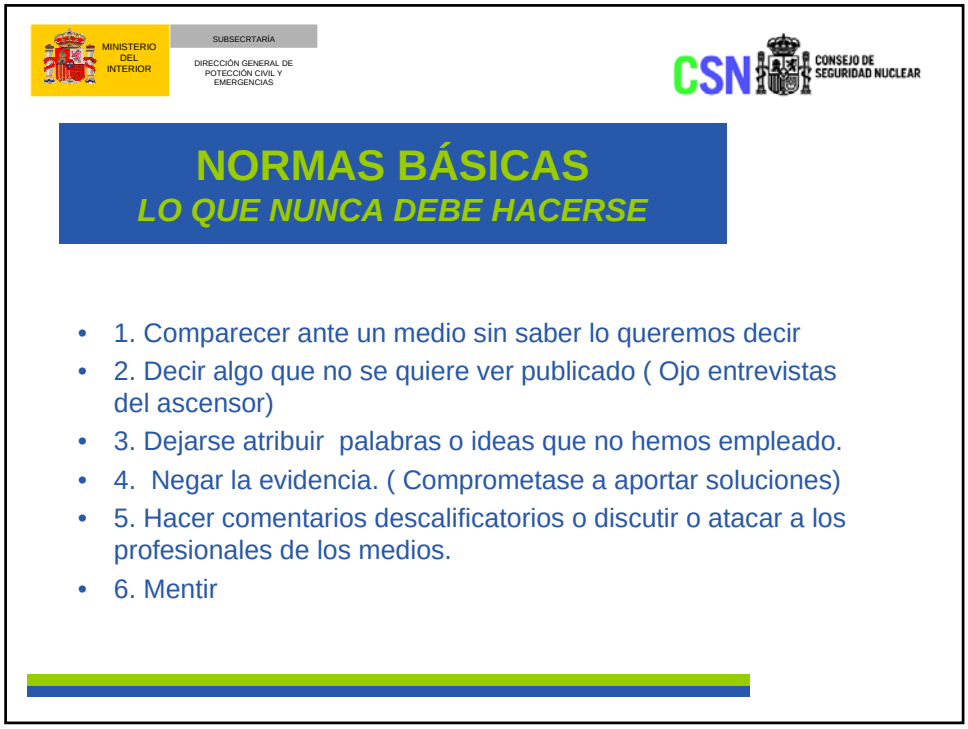
NORMAS BÁSICAS
DECÁLOGO RESUMEN

- 1.Preparar y revisar ideas clave y argumentario antes de la intervención
- 2. Revisar las preguntas difíciles o negativas
- 3. Tener en cuenta a la audiencia ¿ A quien hablamos?
- 4. Lanzar el mensaje central en el primer momento. No esperar a que nos lo pregunten
- 5. Ir a la idea, más que a la sucesión de detalles y datos

MINISTERIO DEL INTERIOR
SUBSECRTARÍA
DIRECCIÓN GENERAL DE POTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIAS
CSN CONSEJO DE SEGURIDAD NUCLEAR

NORMAS BÁSICAS
DECÁLOGO RESUMEN

- 6. Ser breve, conciso y claro. Cifras, las necesarias
- 7. Recordar y apoyarse en los puntos fuertes de nuestra organización (bunker y jardín)
- 8. Planificar y cuidar los *off the record*
- 9. Cuidar el lenguaje no verbal para reforzar el discurso y transmitir naturalidad y tranquilidad
- 10. Si queremos que el mensaje llegue, reiterar las ideas clave


MINISTERIO DEL INTERIOR
SUBSECRTARÍA
DIRECCIÓN GENERAL DE POTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIAS
CSN
CONSEJO DE SEGURIDAD NUCLEAR
NORMAS BÁSICAS
LO QUE NUNCA DEBE HACERSE
1. Comparecer ante un medio sin saber lo queremos decir
2. Decir algo que no se quiere ver publicado (Ojo entrevistas del ascensor)
3. Dejarse atribuir palabras o ideas que no hemos empleado.
4. Negar la evidencia. (Comprometase a aportar soluciones)
5. Hacer comentarios descalificatorios o discutir o atacar a los profesionales de los medios.
6. Mentir