

 MINISTERIO DEL INTERIOR

SUBSECRETARÍA
DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIAS

 CSN CONSEJO DE SEGURIDAD NUCLEAR

Módulo 10

COMUNICACIÓN CON EL PÚBLICO

 MINISTERIO DEL INTERIOR

SUBSECRETARÍA
DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN 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

SUBSECRETARÍA

DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIAS

CSN CONSEJO DE SEGURIDAD NUCLEAR

MÓDULO 10: COMUNICACIÓN CON EL PÚBLICO

10.1 CONCEPTOS BÁSICOS

MINISTERIO DEL INTERIOR

SUBSECRETARÍA

DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN 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

SUBSECRETARÍA

DIRECCIÓN GENERAL DE
PROTECCIÓN 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

SUBSECRETARÍA

DIRECCIÓN GENERAL DE
PROTECCIÓN 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

SUBSECRETARÍA

DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIAS



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

SUBSECRETARÍA

DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIAS

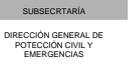


MÓDULO 10: COMUNICACIÓN CON EL PÚBLICO

10.2 COMUNICACIÓN EN SITUACIONES DE CRISIS



MINISTERIO DEL INTERIOR



SUBSECRETARÍA
DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN 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



SUBSECRETARÍA
DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN 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

SUBSECRETARÍA

DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIAS



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

SUBSECRETARÍA

DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIAS



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

SUBSECRETARÍA

DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIAS



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 de suceso sin significación para la seguridad

MINISTERIO DEL INTERIOR

SUBSECRETARÍA

DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIAS



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

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

LA ESPIRAL DEL DESCONTROL

- Sorpresa
- Bloqueo Mental
- Guardar silencio

MINISTERIO DEL INTERIOR

SUBSECRETARÍA

DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIAS



COMUNICACIÓN DE CRISIS

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

MINISTERIO DEL INTERIOR

SUBSECRETARÍA

DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIAS



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

SUBSECRETARÍA

DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIAS



EL PLAN DE COMUNICACIÓN DE CRISIS

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

MINISTERIO DEL INTERIOR

SUBSECRETARÍA

DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIAS



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

SUBSECRETARÍA

DIRECCIÓN GENERAL DE
PROTECCIÓN 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

SUBSECRETARÍA

DIRECCIÓN GENERAL DE
PROTECCIÓN 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

SUBSECRETARÍA

DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIAS



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

SUBSECRETARÍA

DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIAS



COORDINACIÓN DE LA INFORMACIÓN

- Gabinete de información y comunicación
 - Contemplados en los PEN y PENCRA.
 - Responsables de:
 - Conformer 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.

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.

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.

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

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

SUBSECRETARÍA

DIRECCIÓN GENERAL DE
PROTECCIÓN 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

SUBSECRETARÍA

DIRECCIÓN GENERAL DE
PROTECCIÓN 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 SUBSECRETARÍA DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN 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 SUBSECRETARÍA DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN 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

SUBSECRETARÍA

DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIAS



EI 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

SUBSECRETARÍA

DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIAS



EI 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

SUBSECRETARÍA

DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIAS



ERRORES FRECUENTES A LA HORA DE INFORMAR

- Esconder información importante. “Saben más, pero no quieren alamar 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

SUBSECRETARÍA

DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN CIVIL Y EMERGENCIAS



MÓDULO 10: COMUNICACIÓN CON EL PÚBLICO

10.4 CÓMO AFRONTAR CON ÉXITO UNA INTERVENCIÓN ANTE LOS MCM

MINISTERIO DEL INTERIOR SUBSECRETARÍA DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN 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 SUBSECRETARÍA DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN 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

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.

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

SUBSECRETARÍA

DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN 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

SUBSECRETARÍA

DIRECCIÓN GENERAL DE PROTECCIÓN 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

SUBSECRETARÍA

DIRECCIÓN GENERAL DE
PROTECCIÓN 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