



CERC: Crisis & Emergency Risk Communication

Comunicación de Riesgos durante Crisis y Emergencias

María-Belén Moran
Oficial de Prensa
Centro de Salud Global



Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU.

Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades

Salvamos vidas



Los CDC trabajan las 24 horas, los 7 días de la semana para salvar vidas y proteger a la gente de las amenazas para su salud.

Los CDC están listos para responder a enfermedades infecciosas, lesiones, peligros ambientales y otras emergencias.

Comunicar durante una crisis es diferente

CERC es una estrategia de comunicación basada en en la ciencia del comportamiento, la psocologia social y el manejo de emergencias.

- En una emergencia las personas asimilan la información de forma distinta.
- Cuando las personas se sienten amenazadas, el mensaje correcto en el momento correcto de la persona correcta puede salvar vidas.

Seis principios del CERC

- **Sea el primero:** La razón psicológica es xq las personas van a acordarse del 1er mensaje q escucharon y comparar otros mensajes a ese. La segunda razón es que si Ud. No habla alguien mas lo hará.
- **Sea correcto:** Comparta con su público lo que sabe cuando lo sepa. Comparta lo que sabe, lo que no sabe y el proceso q esta siguiendo para obtener respuestas.
- **Sea creíble:** Diga la verdad. No retenga información para evitar la vergüenza o el posible "pánico" que rara vez se crea. La incertidumbre es peor que el desconocimiento, los rumores son más dañinos que la dura verdad.

Seis principios del CERC

- **Expresa empatía:** En los primeros 30 segundos de su discursos reconozca con palabras lo que sienten las personas; eso genera confianza.
- **Promueva la acción:** Asigne tareas a las personas. Esto calma la ansiedad y ayuda a restablecer el orden.
- **Muestre respeto:** Trate a las personas de la manera en que le gustaría que lo traten a Ud. O a su fam. Incluso cuando deba comunicar decisiones difíciles.

Dr. Tom Frieden, director de los CDC

Rueda de prensa televisada sobre el zika, feb. 2016

Han pasado exactamente dos semanas desde que los CDC lanzaron **nuestro primer aviso** de alerta de viaje sobre el virus del Zika en las Américas. Esto ocurrió en la misma semana en que los **CDC identificaron** por primera vez el zika en tejido cerebral de bebés que murieron trágicamente por causa del zika. **Ojalá hoy supiera más** sobre el zika. **Ojalá hoy pudiéramos hacer más** con respecto al zika.

Entiendo que esta es una situación estresante para las mujeres y las familias, y especialmente para las mujeres embarazadas. Y lo que estamos haciendo en nuestros esfuerzos es **priorizar todo el trabajo que podemos hacer para proteger a las mujeres embarazadas**. La microcefalia asociada al zika y otros daños fetales **son un fenómeno nuevo**.



Dr. Tom Frieden, director de los CDC

Rueda de prensa televisada sobre el zika, feb. 2016

- Finalmente, el zika nos recuerda que una y otra vez, la naturaleza es un enemigo formidable (...)Nuevamente, ojalá supiéramos más. Ojalá pudiéramos hacer más. Sabemos que esto provoca ansiedad en las mujeres embarazadas y sus familias. Pero hay algo que podemos hacer. Las mujeres embarazadas pueden (...) Los hombres que viajaron (...) Las comunidades donde el zika se está propagando (...) El gobierno federal está trabajando día y noche para responder con las herramientas que hoy tenemos al mismo tiempo que intentamos optimizarlas y establecer las herramientas para el día de mañana. Muchísimas gracias. Pueden hacer sus preguntas ahora.

Fallas en la estrategia de comunicación

1. Mensajes mixtos de diversos expertos.
2. Información que se publica tarde.
3. Actitudes paternalistas.
4. No rectificar rumores y mitos en tiempo real.
5. Luchas públicas de poder y confusión.
6. No anticipar las preguntas y emociones del publico.

¿Qué siente la gente por dentro cuando se avecina u ocurre un desastre?

Barreras psicológicas:

1. Negación
2. Miedo, ansiedad, confusión, temor
3. Desesperanza o impotencia
4. Pocas veces pánico

Portavoz

Portavoz en 5 minutos

¿Alguna pregunta?



Para obtener más información, contacte con los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades

1600 Clifton Road NE, Atlanta, GA 30333

Teléfono: 1-800-CDC-INFO (232-4636)/TTY: 1-888-232-6348

Correo electrónico: cdcinfo@cdc.gov

Web: <http://espanol.cdc.gov>

Los resultados y conclusiones de este reporte pertenecen a los autores y no representan necesariamente la posición oficial de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades.



Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU.

Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades

¡Gracias!



Para obtener más información, contacte con los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades

1600 Clifton Road NE, Atlanta, GA 30333

Teléfono: 1-800-CDC-INFO (232-4636)/TTY: 1-888-232-6348

Correo electrónico: cdcinfo@cdc.gov

Web: <http://espanol.cdc.gov>

Los resultados y conclusiones de este reporte pertenecen a los autores y no representan necesariamente la posición oficial de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades.



Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU.

Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades

María-Belén Moran: mmoran@cdc.gov

