



## Emergencias por radiación

**1. Sea el primero.** A medida que se desarrolla un evento, las personas tienden a seguir a sus primeras fuentes de información; por lo tanto, haga que los mensajes de su agencia, con información correcta, se difundan antes que los demás. Darles a las personas la información para mantenerlas seguras es un primer paso decisivo en una respuesta.

- Inmediatamente, use todos los medios posibles para llegar con este mensaje a aquellas personas que podrían ser afectadas: *"Vaya adentro. Quédese adentro. Manténgase en sintonía"*.
- Comience ahora con un plan de comunicaciones con mensajes clave. Haga un plan para la difusión de los mensajes y para medios alternativos si los medios de comunicación convencionales no están funcionando.

**2. Dé información correcta.** Los comunicadores deben trabajar estrechamente con los líderes, científicos y expertos médicos de la respuesta. Esto mantiene las directrices actualizadas durante un evento que está evolucionando. La comunicación de riesgos requiere mantener un equilibrio entre la velocidad y la precisión.

- Diga lo que se sabe y lo que no se sabe. Reconocer los vacíos en la información ayuda a evitar que las personas llenen esos vacíos con rumores.
- Dar la información correcta significa que esta debe ser entendida. Use un lenguaje sencillo.

**3. Sea creíble.** Las medidas de protección variarán según el lugar y el momento. Las personas necesitan confiar en las directrices de salud pública y saber que cuentan con una fuente confiable a la que puedan recurrir para obtener información oportuna y que salva vidas a medida que la situación evolucione.

- Los mensajes que circulen entre las agencias de respuesta deben ser uniformes. Incluso pequeñas diferencias en la redacción pueden causar confusión o dudas.
- Capacite a expertos técnicos para que sirvan de portavoces y prepare respuestas para las preguntas que se anticipe.

**4. Exprese empatía.** En una emergencia por radiación, las personas se sentirán en *shock* y vulnerables, y sentirán pena y temor. Reconocer estas experiencias con empatía hace que las personas se sientan escuchadas y, por lo tanto, más dispuestas a escuchar y a seguir las directrices de las autoridades.

- Exprese empatía en los primeros 30 segundos cuando le hable al público.
  - » Ejemplo: *"Entendemos la ansiedad y el temor que sienten al estar refugiados en el lugar donde se encuentren. Estamos comprometidos a darles información a medida que la situación vaya cambiando"*.
- Siga expresando empatía a medida que los mensajes cambien.
  - » Ejemplo: *"Puede que salir del refugio o de casa en estos momentos les produzca temor y desorientación. Los expertos midieron cuidadosamente los niveles de radiación y determinaron que es seguro evacuar el área"*.

**5. Fomente la acción.** En una emergencia, las personas quieren sentirse empoderadas y no victimizadas. Los mensajes de acción deben ser cortos y fáciles de recordar ya que las personas tienen la mente llena de pensamientos. En algunos casos, tomar estas medidas salvará vidas.

- El primer mensaje en una emergencia por radiación fomenta la acción: *"Vaya adentro. Quédese adentro. Manténgase en sintonía"*.
- En las fases de respuesta que sigan, se podría alentar a las personas a que hagan donaciones para quienes se encuentren en el área afectada o a que reciban a evacuados en sus casas.



**6. Muestre respeto.** Comunicarse con respeto es incluso más importante cuando las personas se sienten vulnerables.

- Recuerde que la mayoría de las personas no están familiarizadas con los conceptos de la radiación. Dé explicaciones y ejemplos claros.
- Nunca descarte las preguntas de una persona ni se ría o burle de ellas.



Centers for Disease  
Control and Prevention  
National Center for  
Environmental Health