

Herramienta: Entendiendo el papel de la comunicación



¿Qué puedo hacer con esta herramienta?

Comprender el papel de la comunicación ayuda a gestionar expectativas más realistas sobre el impacto de su comunicación. Le brinda una visión de hasta qué grado la comunicación es lo único que puede ayudarle a alcanzar su meta, o si usted necesita tener de su lado otras herramientas para hacer el trabajo y qué es lo que necesita.

¿Para quién está destinada esta herramienta?

Para los profesionales que ayudan a poner en práctica los acuerdos internacionales sobre la biodiversidad, el cambio climático y el desarrollo sostenible

¿Qué conocimiento se necesita para el uso de esta herramienta?

Para utilizar esta herramienta de manera efectiva, es necesario entender los temas clave 1 - 5 del curso sobre la Comunicación Estratégica en Frogleaps.org.

¿Cuándo la puedo usar?

Nunca es demasiado tarde para centrarse en la comprensión del papel de la comunicación. Sin embargo, le aconsejamos que lo haga como un primer paso después de analizar su público meta. Cuanto antes, mejor! Le ayudará a ser más estratégico en el uso de la comunicación y tener más éxito en su proyecto

¿Cómo puedo entender el papel de la comunicación para alcanzar mi meta?

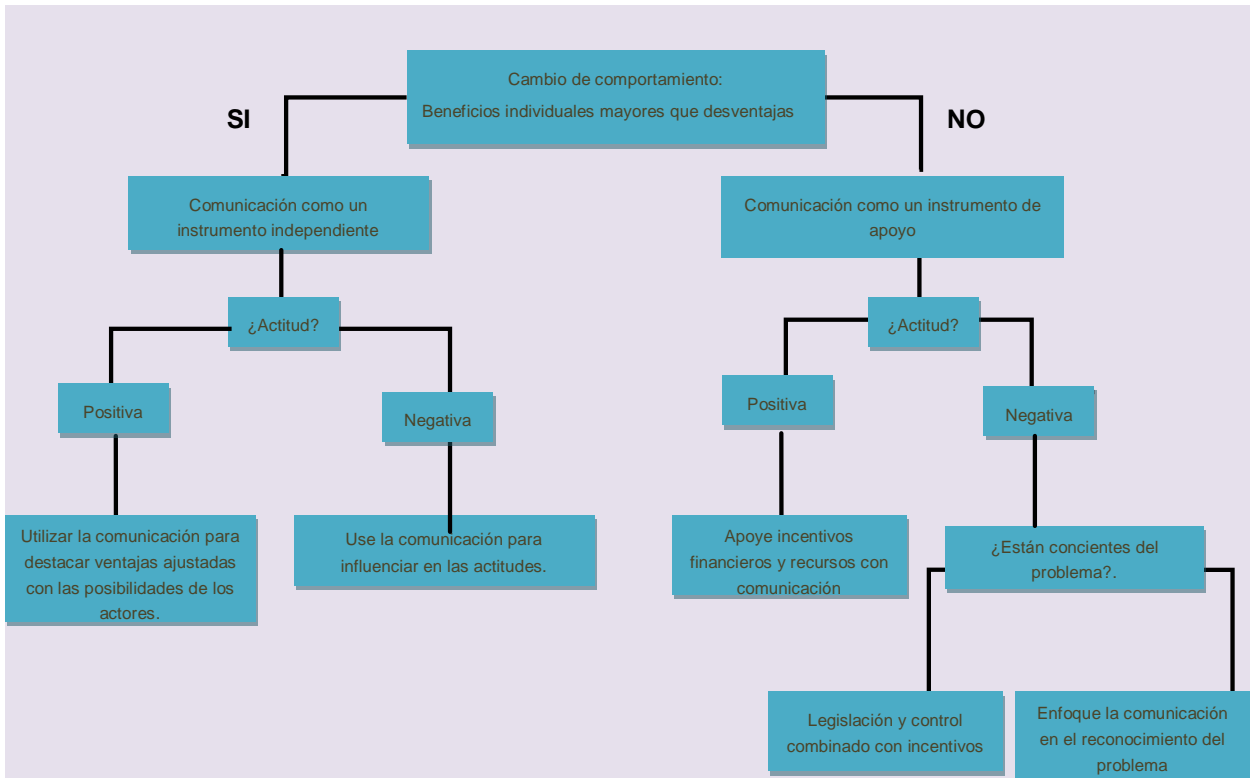
Tener grandes expectativas en la comunicación puede llevar al fracaso.

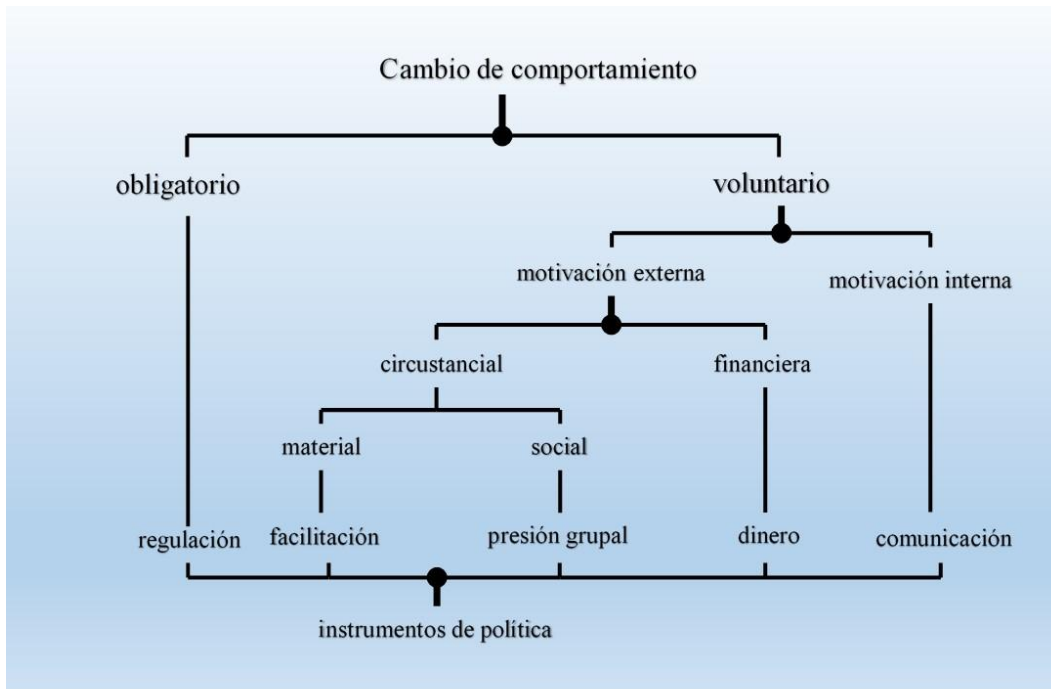
Cuando sus expectativas de comunicación son demasiado altas, usted puede fallar. Antes de diseñar una estrategia de comunicación se necesita un juicio realista: ¿puede la comunicación por sí sola alcanzar mi meta? O ¿que otras intervenciones tengo de mi lado para hacer el trabajo? Por ejemplo:

- Reglas. Para prohibir el mal comportamiento o para promover el buen comportamiento.
- Cumplimiento de las normas. Sin su aplicación las reglas son como un tigre de papel.
- Dinero. Para hacer que la conducta correcta sea gratificante.
- Infraestructura. Para ayudar a implementar el comportamiento correcto.

El diagrama de la página siguiente le ayudará a clarificar el papel de la comunicación, desde una perspectiva de cambio de comportamiento. Dependiendo del efecto del cambio de comportamiento propuesto sobre los beneficios percibidos y en las actitudes, puede utilizar la comunicación como un instrumento único o necesitar el apoyo de otros instrumentos.

Identificando el rol potencial de la comunicación con una herramienta.





Fuente: Van Woerkum, *Cambio de comportamiento e instrumentos de política*.

Ejercicio 1: Defina el cambio de comportamiento que Ud. necesita del público meta.

Encuentre un lugar tranquilo y lleve consigo un rotafolio y algunos marcadores. Explique a sus colegas el desafío comunicativo y la necesidad de saber lo que se puede esperar de la comunicación en su caso. Pídeles que le ayuden a responder las siguientes preguntas para evaluar el papel potencial de la Comunicación.

1. Defina el cambio de comportamiento que Ud. necesita del público meta

Ejemplo de Nuestro Caso de Simona: "Durante las celebraciones del 1 de mayo los visitantes no deben perturbar el sitio Natura 2000 donde se encuentra la *Pulsatilla Grandis* mediante la conducción, estacionamiento, por acampar, hacer fogatas, el ciclismo de montaña, etc en cualquier lugar que les plazca en la pradera de montaña, pero lo pueden hacer en zonas donde no dañen la biodiversidad".

Pregunte si el cambio de comportamiento deseado es claro, si no mejore la descripción. Luego discuta el siguiente ejercicio.

Ejercicio 2: Analice para ver si los beneficios individuales de cambiar este comportamiento son mayores que las desventajas.

Utilice la información que ha recopilado acerca de su audiencia en la página 2 de la Herramienta "Entender a su público meta". ¿Acaso son más grandes las desventajas del cambio en la conducta propuesta que los beneficios o ventajas? Si es así, se debe emplear la comunicación mejor como instrumento de apoyo (por ejemplo, para explicar las nuevas regulaciones). El uso de la comunicación por sí sola no resultará en el cambio de comportamiento deseado. Anote las respuestas en el rotafolio o en la siguiente tabla:

2. ¿Son los beneficios individuales de cambiar este comportamiento mayores que las desventajas?

Ejemplo de Nuestro Caso de Simona: "Los beneficios para los visitantes individuales durante las celebraciones del 1 de mayo de conducir, estacionarse, acampar, hacer fogatas, ect , sólo en zonas donde no pueden dañar la biodiversidad son menos de las desventajas de este nuevo comportamiento. Por ejemplo, los visitantes no saben dónde están estas áreas y cómo llegar allí. Se necesitan otras herramientas para el cambio de comportamiento deseado (áreas designadas para el estacionamiento, camping, el bloqueo de carreteras, señales, etc.)

Ejercicio 3: Analice las actitudes frente al cambio de comportamiento.

Discuta si las actitudes de su público hacia el cambio son positivas o negativas. Anote las respuestas a la siguiente pregunta en el rotafolio o en la tabla siguiente: ¿Es la actitud de su público hacia un cambio de comportamiento positiva o negativa?.

3. ¿Es la actitud de su público hacia un cambio de comportamiento positiva o negativa?

Ejemplo de Nuestro Caso de Simona: *'Los visitantes de la montaña durante las celebraciones del 1 de mayo se mostraron positivos hacia tener un 01 de mayo sin conflictos, con más seguridad para los niños que juegan y reuniones familiares felices y sin perturbación. Sus actitudes básicas hacia el cambio – que se hizo fácil gracias al apoyo de la infraestructura - fueron positivas'.*

Si los **beneficios del cambio de comportamiento y actitudes son positivas**, discuta cómo se puede promover el cambio voluntario de comportamiento mediante la comunicación como un instrumento independiente. La motivación interna podría ser suficiente para cambiar el comportamiento, y la comunicación puede ser utilizada para destacar ventajas del nuevo comportamiento.

Si los **beneficios del cambio de conducta son positivos, pero la actitud es negativa**, discutir cómo se puede convertir esta actitud negativa en una actitud positiva mediante la comunicación.

Si los **beneficios del cambio de conducta son negativos pero las actitudes positivas**, utilizar la comunicación para explicar e informar las intervenciones de apoyo, como las normas, la infraestructura y los incentivos.

Si los **beneficios del cambio de conducta y las actitudes son negativas**, el papel de la comunicación depende de la conciencia del problema. ¿El grupo meta es consciente del problema? Si el grupo meta ya sabe sobre el tema, un cambio en la práctica sólo se producirá con las normas, la infraestructura y los incentivos. La comunicación puede ser utilizada para explicar estas intervenciones.

Si el grupo meta carece de conocimientos sobre el problema, la comunicación también debe centrarse en el reconocimiento del problema.

Ejemplo: En el comienzo de Nuestro Caso de Simona, la comunicación se utilizó para invitar a los interesados a una mesa redonda para discutir los problemas y soluciones para las Celebraciones del 1 de mayo. El **comportamiento deseado** en este caso era asistiendo a una reunión. Como todos o la mayoría de las partes interesadas no estaban satisfechos con los resultados de las celebraciones en años anteriores, la no participación fue menos atractiva que la de asistir, por lo que todo el mundo se unió a la mesa redonda. El papel de la comunicación estaba haciendo hincapié en las ventajas de la búsqueda de una solución conjunta y asegurándose de que la mesa redonda se celebrara en un momento que era adecuado para los participantes. Lea más sobre cómo Simona utiliza la comunicación como instrumento de apoyo para alcanzar su meta en el **Tema Clave 2**.

Ejercicio 4: Defina el papel de la comunicación en su situación.

¿Qué papel podría jugar la comunicación en su situación?

Ejemplo de Nuestro Caso de Simona: *"El Club de montañismo y el de Cazadores de informa a sus miembros antes de las celebraciones del 1ro de mayo. Ahora los visitantes conocen que sucederá. Comunicación durante el 1 de mayo: las señales e instrucciones para los visitantes del parque y el poster con información sobre la zona protegida para las personas que quieren saber más acerca de la biodiversidad"*.

