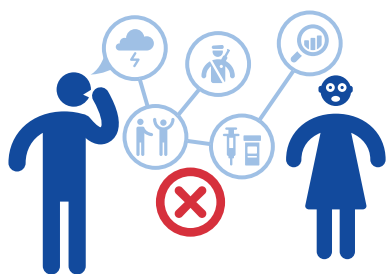


Es importante que las personas involucradas en una respuesta humanitaria tengan conciencia sobre la importancia de los rumores, y cuenten con herramientas para abordarlos de manera que se garantice a las poblaciones afectadas el derecho a la información confiable.

¿Qué es un rumor?

Un rumor se define como información no verificada o no verdadera que se transmite desde una persona a otra. La palabra rumor a menudo tiene connotaciones negativas y usualmente se descarta como una charla inútil o un chisme. Si bien los medios y los motivos por los que un rumor surge pueden variar, el impacto es el mismo: las personas no pueden tomar decisiones sobre su futuro o pueden tomarlas en base a informaciones falsas, y en situaciones de crisis o emergencia esto puede tener efectos devastadores.



Un rumor es información no verificada que se transmite de una persona a otra

En términos generales, se pueden clasificar en tres tipos:

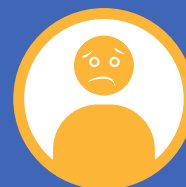


Rumores de deseos

Reflejan las esperanzas de la comunidad

Rumores de miedo

Reflejan las ansiedades de la comunidad



Rumores de hostilidad

Reflejan prejuicios o situaciones que se perciben como amenazas

¿Por qué los rumores son importantes en un enfoque CwC/ AAP?



Pueden tener información que resulte peligrosa para las comunidades,

Los rumores pueden amenazar vidas y crear sufrimiento tanto para las personas a las que se busca ayudar como para las organizaciones humanitarias



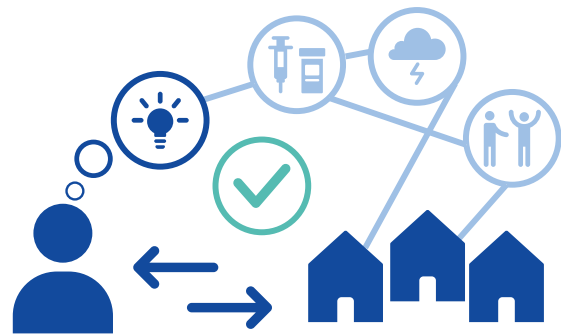
Los rumores pueden amenazar vidas

Los rumores pueden contener información que resulte peligrosa para las comunidades, por ejemplo, las redes de trata de personas y tráfico ilícito de migrantes suelen utilizar rumores para engañar a las personas, por tanto, es crucial tomar en serio y conocer los rumores que circulan en la comunidad.



Los rumores pueden contener información sobre las comunidades y poblaciones afectadas

Entender y abordar correctamente los rumores puede ayudar a conocer mejor y a construir relaciones más fuertes con las poblaciones afectadas. Los rumores son una respuesta natural en tiempos inciertos o amenazantes, pueden ayudar a las personas a dar sentido a una situación, o tomar medidas contra una amenaza.



Entender los rumores puede ayudar a conocer y a construir relaciones más fuertes con las comunidades

Los rumores pueden brindar la oportunidad de:



Mejorar la participación de la comunidad para entregar respuestas que sean verdaderamente localizadas.



Proporcionar comentarios honestos sobre los programas humanitarios y alertas tempranas.



Servir como una alerta temprana en casos de violencia o riesgo de comportamiento inadecuado y pueden convertirse en una forma de retroalimentación sobre asuntos humanitarios.

Trabajando con rumores

Trabajar con rumores en su forma más simple se trata de tres pasos complementarios: escuchar, verificar e involucrar, estos pasos no son una receta sino un proceso cíclico que acompaña todas las etapas de la respuesta.

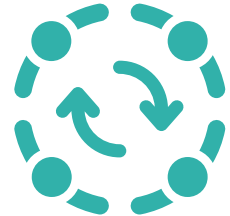
Los tres pasos para trabajar con rumores son:



Escuchar



Verificar



Involucrar

Escuchar



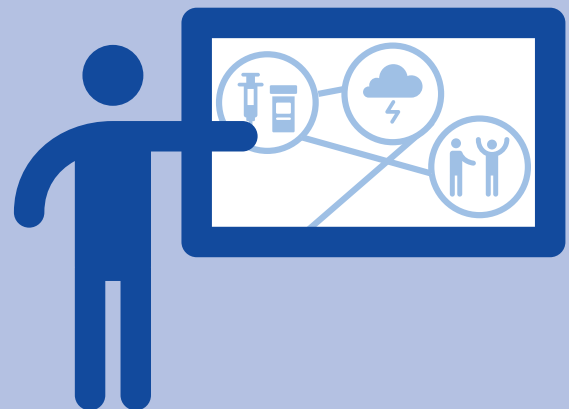
El primer paso para trabajar con rumores es escuchar a la comunidad, sin embargo, identificar rumores no es tan simple como preguntar a las personas sobre los rumores que han escuchado. Para escuchar verdaderamente a una comunidad y para que puedan realmente expresarse debe existir un vínculo de confianza. Algunas recomendaciones y consideraciones para la escucha de rumores son:



Para escuchar verdaderamente a una comunidad debe existir un vínculo de confianza



Se debe hablar el idioma correcto



Asegúrese de que el tema de los rumores tenga un espacio en sus coordinaciones internas.

Hablar el idioma correcto y usar los formatos adecuados para el diálogo le ayudarán descubrir rumores, las conversaciones informales y no estructuradas son una de las mejores formas de escuchar rumores. Propicie espacios para este tipo de conversaciones.

Por otra parte, es probable que el personal de campo ya esté escuchando rumores pero que no los esté reportando porque desconocen el valor que pueden tener. Asegúrese de que el tema de los rumores tenga un espacio en capacitaciones y reuniones, o, establezca un mecanismo interno para reportar rumores.



Mecanismos existentes como los de consultas y quejas pueden servir para identificar rumores

Los mecanismos existentes como medios para consultas y quejas puede ser ya una vía para averiguar rumores. Consulte con el personal que atiende redes sociales, línea telefónica, centros de información, etc, si ha identificado rumores mientras brinda atención.



Promueva la creación de una red con miembros de la comunidad, que escuchan los rumores

Promueva la creación de una red con miembros de la comunidad, que escuchan los rumores en su vida cotidiana y luego los comparten con la organización. Esta acción puede funcionar bien porque los individuos ya son de confianza dentro de la comunidad y ya comprende los aspectos religiosos, sociales, culturales y contexto político.



Realice monitoreo de medios locales y redes sociales

Realice monitoreo de medios locales y redes sociales regularmente. Particularmente aquellos grupos y espacios más informales o ciudadanos.



No todos los rumores requieren respuesta. Aborde los rumores que puedan causar daños

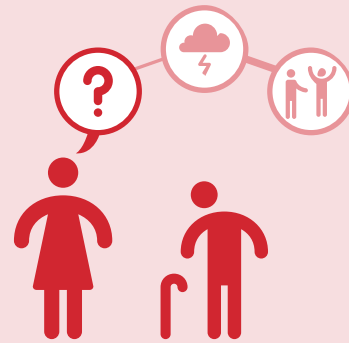
Es recomendable llevar un “Registro de Rumores” esto le permitirá analizar tendencias, patrones y problemas recurrentes, así como fuente sobre las necesidades y dinámicas de la comunidad. Finalmente, es importante analizar el riesgo de los rumores identificados, pues no todos los rumores requieren una respuesta. Deben abordarse los rumores que puedan causar daños, conflictos, limitar el acceso a los servicios, poner a alguna persona o actor en riesgo o pueden tener un impacto reputacional.



VERIFICAR

Si ha identificado un rumor que debe abordarse verifique la verdad detrás del rumor y las posibles causas. Entender por qué el rumor existe le ayudará a determinar cómo abordarlo. Algunas recomendaciones relacionadas son:

- Consulte fuentes confiables, triangule la información y verifique qué es verdad y que no.
- Intente identificar la raíz del rumor: un vacío de información o un miedo asociado a una creencia cultural o religiosa, por ejemplo. Intente indagar si hay algún actor beneficiado con ese rumor y qué afecto tiene esa información dentro de la comunidad.



Consulte fuentes confiables



Verifique la verdad detrás del rumor



Intente identificar la raíz del rumor

INVOLUCRAR



Una vez que haya escuchado y verificado un rumor, debe involucrar a la comunidad para compartir la información verificada. Involucrar a la comunidad le permite transmitir un mensaje y proporciona otra oportunidad para escuchar y continuar el diálogo. Algunas recomendaciones:



Involucra a la comunidad para compartir la información y proporcionar los hechos detrás del rumor

Desarrolle una nueva narrativa: Simplemente negando, confirmando o ignorando el rumor es poco probable que el rumor cambie que la gente lo deje de creer. Tampoco lo hará simplemente proporcionar los hechos detrás del rumor porque los rumores pueden jugar roles emocionales complejos que pueden anular los hechos. Se requiere desarrollar una nueva narrativa que sea lo suficientemente convincente como para reemplazar el rumor original.

Desarrolle mensajes clave efectivos que las personas puedan comprender

- Asegúrese que las personas comprenden, creen y pueden actuar sobre la información y los mensajes que componen su nueva narrativa. Siempre realice una validación para asegurarse de que no causen más confusión o malentendido, que podría dar lugar a más rumores.

- Evalúe si hacer referencia al rumor original es apropiado o no en su contexto.
- Utilice canales de distribución para el mensaje que sean utilizados y confiables para la comunidad, esto por ejemplo incluye trabajar con líderes comunitarios y confiables que comparten el mensaje correcto.
- Mantenga un proceso cíclico de escuchar, verificar e involucrar. Se debe mantener un diálogo con la comunidad y escuchar para entender que pasa con los rumores, y revisar que la gente entienda tus mensajes. También se debe verificar que nadie más esté compartiendo información contradictoria.

Mantenga un proceso cíclico de escuchar, verificar e involucrar

