

Comunicação em tempos de crises: boas práticas.

Neste breve texto discutiremos os componentes críticos da comunicação durante situações de crise. Serão descritos os cinco erros mais comuns cometidos durante comunicações ao público e como evitá-los.

Recentes epidemias e surtos de influenza e dengue ofereceram desafios e riscos durante o processo de comunicação com o público em geral. Durante surtos e epidemias de doenças infecciosas incertezas são sempre esperadas. Ocasionalmente existem mais indagações do que respostas. Em muitas situações será cedo tentar prever ou criar cenários. A chave é dizer ao público, desde o início, o que sabemos e o que não sabemos. Humildade e transparência são cruciais para uma comunicação eficaz.

Pessoas percebem ameaças em um nível muito pessoal. Quando as pessoas se conscientizam de uma nova ameaça, eles se perguntam: “O que isso significa para mim? O que isto significa para os meus entes queridos?” Caso tenhamos sua atenção, nós devemos compartilhar o que nós recomendamos e onde devem procurar informações caso tenham mais dúvidas.

Esperem que o público imediatamente julgue o conteúdo de sua mensagem (aula, entrevista, reportagem, etc.) nos seguintes termos: “A mensagem foi oportuna? Posso confiar no que ele diz? Ele foi honesto?”.

Existem cinco erros comumente cometidos durante processos de comunicação durante situações de crise. Estes equívocos podem rapidamente quebrar a confiança e credibilidade existente entre o público e aquele que transmite as informações.

Os cinco principais erros são:

- Mensagens conflitantes oriundas de diferentes especialistas,
- Informações liberadas tardiamente,
- Atitudes paternalistas,
- Não contenção de rumores e boatos em tempo real, e,
- Confusões e desavenças entre entidades e pessoas do poder público.

Existem seis princípios que ajudam evitar estes erros.

1. Haja rápido. Se for de sua responsabilidade e competência transmita a informação tão logo seja possível. Se ainda não tiver a resposta explique como os responsáveis estão trabalhando para consegui-la. O espaço deixado por uma informação ou dado não transmitido pode ser preenchido por informações de má-fé ou por pessoas sem interesse no bem público.
2. Esteja certo e seguro. Há uma tensão natural entre ser rápido e ser acurado. Para evitar esta tensão, transmita os fatos gradualmente na medida em que informações confiáveis estejam disponíveis. Conte para as pessoas o que se sabe e o que não se sabe. Transmita informações acuradas rapidamente e esteja confortável em saber que as pessoas

- podem tolerar informações parciais desde que sejam confiáveis e honestas.
3. Seja digno de confiança; conte a verdade. Não esconda informação no intuito de evitar embaraço ou pânico. Incerteza é pior que não saber; rumores causam mais estragos que duras verdades.
 4. Expresse empatia. Esta é habilidade de se colocar no lugar do outro e entender o que o outro está sentindo por meio de palavras específicas. Quando você reconhece e expressa em palavras o que as pessoas estão sentindo, constrói confiança. Por exemplo, dizer: “Entendo que isto causa preocupação”. Emoções podem variar desde preocupação e ansiedade até medo e confusão. Esteja confiante que você pode se relacionar com as pessoas e possa entendê-las.
 5. Promova ação. Oriente ações que as pessoas podem fazer. Isto ajuda as pessoas diminuírem a ansiedade e ajuda a restaurar o autocontrole. Oriente ações que estejam ao alcance de cada um. Por exemplo; em um cenário de epidemia de dengue, oriente o que os diversos profissionais de saúde, de acordo com suas atribuições, podem fazer no seu local de trabalho para tornar mais ágil o atendimento dos pacientes e restaurar a ordem na unidade de saúde.
 6. Mostre respeito. Talvez este seja o mais importante princípio. Trate as pessoas como elas gostariam de ser tratadas. Sempre haja desta forma, mesmo diante de decisões ou situações difíceis. Não seja paternalista ao se comunicar com o público.

Lembre-se, uma instituição (hospital, município, estado) pode agravar seus problemas durante uma emergência ou surto caso os princípios gerais de comunicação em períodos de crises sejam negligenciados. Em situações de crise, a mensagem certa no momento certo, é uma fonte multiplicadora que ajuda as instituições públicas executarem seu trabalho e salvar vidas.

Texto adaptado de **Crisis and Emergency Risk Communications: Best Practices**, CDC, Maio, 2009.
(<http://www2c.cdc.gov/podcasts/player.asp?f=11509#transcript>).