



# 44. Hacer frente a los rumores

Last update: 2024-08-07

## Descripción general

- Los rumores son historias de verdad incierta. Suelen propagarse en las comunidades durante las epidemias, cuando la gente siente miedo o ansiedad por la enfermedad. Los rumores suelen ofrecer una explicación de lo que se desconoce sobre la enfermedad, aunque la explicación no sea cierta.
- Los rumores incluyen la *desinformación* y la *desinformación*. Se habla de desinformación cuando se difunde información incorrecta, sin intención de engañar, por un malentendido o un error. Un ejemplo de desinformación es el rumor de que el ébola está causado por la brujería. En realidad, el ébola se propaga por un virus, pero la gente suele confundirlo con brujería porque no puede ver el virus o nunca ha oído hablar del virus del ébola.
- Desinformación es cuando se difunde intencionadamente información incorrecta para engañar o manipular, como las "noticias falsas", que son desinformación disfrazada de noticia y que a menudo se difunde para obtener beneficios políticos o económicos. Un ejemplo de desinformación es cuando alguien que vende multivitaminas anuncia que las pastillas "curan" el VIH, aun sabiendo que no es cierto.

En las epidemias, a menudo vemos dos tipos de rumores:

- Rumores sobre posibles casos
  - Estos rumores pueden violar la intimidad y el derecho a la confidencialidad de los miembros de la comunidad y ponerlos en peligro.
    - Los rumores pueden reflejar a menudo temores y prejuicios preexistentes en la comunidad. Esto puede llevar a culpar a diferentes personas o grupos. Este tipo de creencia falsa puede dar a los miembros de la comunidad "permiso" para discriminar a alguien o a un grupo sin sentirse culpables, debido a creencias falsas.
  - También pueden provocar el uso/desperdicio innecesario de recursos sanitarios cuando hay que hacer un seguimiento de los casos rumoreados
- Rumores sobre las causas o el tratamiento de la enfermedad
  - Puede distraer de los mensajes de salud pública
  - Pueden entrar en conflicto con los comportamientos y prácticas recomendados para luchar contra la epidemia
  - Pueden crear una situación peligrosa para los voluntarios y los profesionales de la salud si generan desconfianza.

Prestar atención a los rumores puede ayudarnos a comprender las creencias y percepciones que influyen en la gente. Utilizando esta información, podemos hacer que nuestros mensajes sean específicos para la comunidad, el contexto y las creencias. Los rumores también pueden servir como señal de advertencia de peligros como la violencia o los comportamientos de riesgo, para poder gestionarlos rápidamente.

## Qué hacer y cómo hacerlo

### *Escuchar los rumores y captar la información*

- Establecer un sistema de escucha de rumores

- rumores implica algo más que oír las palabras de la gente. Para escuchar rumores con eficacia, es necesario:
  - Generar confianza entre los miembros de la comunidad
    - Identificar rumores no es tan sencillo como preguntar a la gente sobre los rumores que han oído. Esto no descubrirá necesariamente los rumores porque la gente puede creer que un rumor es cierto y, por lo tanto, no considerarlo un rumor. Además, es posible que la gente no confíe en usted para hablar de sus creencias.
  - Escuchar la lengua en la que la comunidad se siente más cómoda
- Sintonizar con los medios de comunicación sociales y tradicionales para entender lo que la gente oye y lo que dice.
- Entablar conversaciones abiertas y no estructuradas con diversos grupos de personas para comprender las creencias que tienen y por qué las tienen.
- Organice debates en grupo con miembros de la comunidad y miembros de grupos comunitarios (como grupos de mujeres o de jóvenes).
- Presta atención a lo que escucha durante tu trabajo como voluntario, pero también durante tu tiempo personal
- Establecer un método de recolección de información sobre rumores
  - Utilice un registro de rumores en el que pueda anotar:
    - Detalles - ¿Cuál es el rumor?
    - Fecha: ¿cuándo se oyó el rumor?
    - Lugar: ¿dónde se oyó el rumor?
    - Canal: ¿cómo se comparte o difunde el rumor?

### ***Informar y ayudar a verificar rumores***

- Comunique los rumores a su supervisor
  - Comparta la información de su registro de rumores con su supervisor
    - Pídeles que verifiquen si el rumor es cierto o falso
      - A veces, algunas partes de un rumor son ciertas y otras falsas. Es importante comprender los hechos
    - Siga las instrucciones de su supervisor para obtener más información sobre el rumor, si es posible.
      - Puede que le pidan que averigüe más información sobre el rumor entre los miembros de la comunidad.
      - También se le puede pedir que hable con la fuente del rumor para saber más sobre lo que se dice y por qué.
        - Explique que está verificando un rumor, que puede ser cierto o no, y repita el rumor que has oído.
        - Pregunte qué hay de cierto o falso en el rumor que has oído y que expongan en términos sencillos los hechos y cómo los conocen.
        - Repita lo que ha oído, para comprobar que lo ha entendido correctamente. Si no está seguro, vuelva a preguntar.
        - Intenta averiguar qué desencadenó el rumor. Por ejemplo, ¿el rumor surgió a raíz de un mensaje mal redactado? ¿Un anuncio del gobierno? etc.

### ***Planificar una respuesta a los rumores***

- Elabore con su supervisor un plan para abordar y prevenir los rumores.
  - No ignore ni niegue los rumores
    - Los rumores no suelen desaparecer por sí solos y pueden causar graves problemas si no se abordan.

- Sustituir los rumores por información veraz
  - Respetar las costumbres y creencias locales y adaptar los mensajes a las creencias y costumbres preexistentes.
    - Por ejemplo, un rumor común podría ser que el ébola está causado por la brujería; la respuesta convencional es referirse al ébola como un virus. Sin embargo, en lugar de negar esta creencia preexistente, puede ser más útil aceptar que esto es lo que la gente cree y crear recomendaciones y mensajes que se alineen como: no toques a esta persona sin protección pero siéntete libre de proporcionarle comida [y oraciones] como muestra de empatía
  - Utilizar canales de comunicación/personas en las que confíen los miembros de la comunidad
  - Utilizar un lenguaje que la gente entienda y con el que se sienta cómoda
  - Siga conversando con las comunidades para asegurarse de que le entienden