

# Lineamientos de comunicación para procesos de desarrollo de estándares

## Resumen Ejecutivo

La Comunicación es un acto humano que está influenciado por la forma en que las personas viven, la forma en que trabajan, y la manera en que perciben el mundo que los rodea.

Es importante mencionar que la comunicación implica mucho más que la transmisión de mensajes y significados; los procesos comunicativos ponen en común las acciones y pensamientos de los hombres para dar paso a la construcción de redes de sentidos que se entrelazan.

Los procesos de comunicación tienen que generar comunidad, esto implica que la comunicación debe contribuir al reconocimiento de los procesos culturales que construyen el tejido social.

Este breve marco conceptual delimita la importancia de la comunicación en la vida humana. Con base en este enfoque y tomando en cuenta que el proceso de desarrollo de estándares se establece en un ambiente donde un rango diverso de grupos de interés con diferentes valores culturales, participan para alcanzar el objetivo de definir el significado del manejo forestal responsable, es comprensible e indispensable la comunicación efectiva.

Los lineamientos que se encuentran a continuación describen herramientas básicas en comunicación que las Iniciativas Nacionales (INs) del FSC y los Grupos de Trabajo (GT) en formación pueden usar para informar a sus grupos de interés sobre las actividades, logros y resultados durante el desarrollo de un estándar del FSC.

### **Está usted creando un estándar, ¿cómo lo comunica?**

Cuando un grupo de trabajo comienza el proceso de desarrollo de estándares, debe tener presentes dos consideraciones:

- ¿Cómo interactuaremos dentro del grupo de trabajo? (Audiencia Interna)
- ¿Cómo interactuaremos con grupos de interés fuera del Grupo de Trabajo? (Audiencia Externa)

Dentro del sistema del FSC, es muy importante que los procesos sean abiertos, transparentes, participativos y que aseguren un proceso de consulta comprensivo. Esto conllevará a un estándar que asegure un nivel muy profesional de calidad técnica y además posea un amplio nivel de apoyo de los grupos de interés relacionados con el sector forestal.

¿Cómo podemos obtener ese nivel de apoyo y en realidad cómo podemos involucrar a los grupos de interés? En una gran medida esto dependerá en la habilidad de comunicar nuestro mensaje efectiva y precisamente. Tendremos que ejercitar esta habilidad cuando:

- Anunciamos a los grupos de interés que un proceso de estándares ha comenzado (o está por iniciarse)
- Comuniquemos el contexto del estándar
- Involucremos grupos de interés fuera del grupo de trabajo
- Informemos sobre el progreso de nuestros esfuerzos y
- Hagamos el mercadeo del estándar

Es muy importante tomar en cuenta que la estrategia para el desarrollo de un estándar será eficiente y mejorada en gran medida si incluye un componente de comunicaciones. Revisaremos algunos conceptos básicos relacionados al desarrollo de mensajes. Es importante resaltar que la comunicación de un mensaje está relacionada con la cultura, por lo tanto no hay una forma universal o una receta general para comunicarse. Por favor tenga presente que cada país tiene sus propias características, las cuales varían de región en región. Nadie mejor que usted sabrá cómo comunicarse con su audiencia. Esta sección tiene el objetivo de proveer referencias básicas para ayudar en el mejoramiento de la eficiencia y el impacto de su trabajo, pero no olvide que los conceptos deben ser adaptados para que funcionen con su público local.

Este material ha sido preparado con base en el curso de entrenamiento para Iniciativas Nacionales del FSC, desarrollado por Carolina Hoyos y Peter Nowack, de la Unidad de Comunicaciones y Márketing del FSC. Con frecuencia nos referiremos a las Iniciativas Nacionales del FSC y esperamos que cualquier grupo que utilice estas herramientas tenga el objetivo de formar parte de la red de Iniciativas Nacionales del FSC.

Nuestro deseo es que estos materiales puedan ayudarlo en su trabajo, donde sea que se encuentre, y que pueda contribuir a nuestra misión de apoyar el manejo ambientalmente apropiado, socialmente benéfico y económicamente viable de los bosques del mundo.

El FSC proporcionará apoyo a todos los grupos comprometidos en la formación de Iniciativas Nacionales, y a los que están acreditados. ¡El FSC es una red y quiere promover alianzas con usted! Tenga en cuenta la importancia de construir esta relación lo más pronto posible para que podamos mejorar mutuamente nuestro trabajo. Si queremos un FSC fuerte e Iniciativas Nacionales poderosas, debemos empezar a trabajar con usted casi desde el principio.

Si requiere de apoyo, recuerde siempre que puede ponerse en contacto con la Oficina Regional del FSC o con el equipo de Comunicaciones del FSC Internacional.

## **Contenido**

### **Parte 1. Desarrollo de Mensajes**

Explica lo básico del desarrollo del mensaje, la importancia de conocer su audiencia, y cómo preparar mensajes efectivos y consistentes

### **Parte 2. Redacción de una Carta de Negocios**

Contiene las instrucciones básicas para la redacción de cartas de negocios, las cuales pueden ser usadas para interactuar oficialmente con los grupos de interés involucrados directa o indirectamente en los procesos de desarrollo de estándares

### **Parte 3. Promoción y Boletines de Prensa**

Contiene una breve aproximación a los boletines de prensa que usted quisiera preparar y distribuir para promover su trabajo. También contiene algunos “tips” para evadir problemas cuando se está trabajando con medios de comunicación. Recuerde que estos procesos siempre estarán sujetos a críticas y controversias, por lo cual se debe estar preparado en todo momento.

### **Parte 4. Los SIEMPRE y los NUNCA de las páginas electrónicas**

Proporciona una introducción a los usos correctos e incorrectos en las páginas electrónicas