

## 1. Estructura de la Presentación

- Que son los medios y porque están presentes en peacekeeping
- El impacto de los medios al público en casa e internacionalmente
- Los lineamientos de ONU en relación con los medios
- Como participar en una entrevista
- Lineamientos de preguntas frecuentemente repetidas en una entrevista

2. Los peacekeepers necesitan entender que los medios pueden jugar un rol significativo en una misión de paz. Si los medios reciben información acertada y a tiempo, usarán la información provista y el mensaje de la ONU se diseminará. En cambio si a los medios no se les da información, buscarán otras fuentes que pueden ser menos fiables, o especularán sobre los resultados, a menudo negativamente. Los peacekeepers necesitan saber cómo están estructuradas, tanto, la Oficina de Información Pública (PIO) cómo la oficina militar de información pública -si es que la hay- además, el vocero militar trabaja con la PIO y el portavoz de la misión. Al mismo tiempo, deberán entender, que se les podrá requerir, desempeñar un rol cuando se esté frente a los medios. Si esta ocasión ocurriese, deberán saber cómo reaccionar sin ser manipulados por los medios.
3. Los medios están interesados en los conflictos porque los conflictos son la base de las noticias. Este interés no es bueno ni malo, es sólo una actividad profesional que requiere de una respuesta profesional. La mayoría de los periodistas internacionales son muy profesionales y, usualmente, tienen sentimientos positivos con respecto a la ONU por lo que ella representa. En cambio los periodistas locales pueden no ser tan profesionales y a menudo están controlados por uno de los bandos en conflicto. La ONU necesita dar información sobre el mandato y el proceso de paz a la población, que puede ser el blanco de información falsa o de propaganda hostil por parte de los bandos en conflictos. La ONU debe proveer información fiable, certera e imparcial. Esto ayuda al proceso de paz. La ONU logra esto a través de su propia estructura de información y a través de los medios. La ONU debe informar a la comunidad internacional sobre su trabajo, y también lo hace a través de los medios. Los medios juegan un rol muy importante al informar al mundo sobre la misión de la ONU. La Información Pública de la ONU

puede tratar con los medios en todos los niveles y está equipada para manejar la mayoría de las situaciones. Sin embargo, una de las situaciones más difíciles de manejar es un acto irresponsable de un peacekeeper. Nada daña más a la reputación de la ONU o del contingente nacional que los actos irresponsables de los peacekeepers. Dichos actos pueden tomar la forma de abuso sexual, actividades sexuales inapropiadas, abuso de alcohol, falta de respeto o denigración de la población local, y el contrabando. Una vez que los medios tienen en su poder reportes de tales incidentes, el efecto es devastador para el contingente nacional y para la ONU. La población local pierde confianza en la comunidad internacional, que empieza a ser vista como una fuerza negativa. La reputación de la ONU se daña y los valores que la organización sustenta se ven opacados. Los peacekeepers deben entender que cualquier mala conducta puede tener consecuencias irreversibles y que la prevención es mejor que la cura. Deben comportarse honorablemente y correctamente en todo momento, mostrando respeto por sus uniformes y bandera nacional, también por la bandera de la ONU y el escudo celeste en su hombro. La ONU no cubrirá ni será parte de conductas que empañen los valores de la organización. Todo peacekeeper es una fuente potencial de información para los medios y por ende se aplican ciertas reglas cuando se habla con los ellos. El Secretario General promulga la transparencia y la apertura con los medios. Para los peacekeepers uniformados esto significa que pueden hablar sobre su propio trabajo o área de responsabilidad, con un mínimo de entrenamiento los peacekeepers serán capaces de hacerlo.

4. Los medios locales están siempre presentes, pero su fiabilidad varía. Pueden ser partisanos o estar bajo el control de un bando. Además, puede faltarle capacitación profesional. Se debe tratar con ellos con paciencia y cuidadosamente. Los medios internacionales mantendrán su presencia en la región, a menudo a través de un corresponsal local que habrá sido entrenado, o a través de un corresponsal internacional si la OP se está volviendo interesante. Esto podría suceder si el conflicto se está incrementando, o porque el proceso de paz está llegando a un estadio crítico. Los peacekeepers tienen que acostumbrarse a hacer su tarea bajo la mirada de los medios. Esto significa que tienen que ser cuidadosos de proyectar una imagen correcta todo el tiempo. Una

conducta positiva refuerza la habilidad de la ONU en ayudar a llevar el proceso de paz hacia delante y crear lazos de confianza con la población local. Por conducta positiva se entiende el respeto por el Código de Conducta. También puede tomar la forma de ayuda a la comunidad local con proyectos simples -por ejemplo, reparando escuelas, interactuando con la comunidad local jugando deportes, etc. Estas acciones crean una buena relación y se gana el respeto por el contingente nacional y la ONU. La conducta negativa empaña la reputación de la comunidad internacional y de la ONU, y debilita el proceso de paz. Las partes en conflicto pueden explotar la conducta negativa y usarla para demorar el proceso de paz. Las expectativas de la comunidad nacional con respecto a la presencia de la ONU en su país, se ven empañadas y, en consecuencia, disminuye el respeto por los cascos azules. Los medios trabajan 24 horas al día y la noticia de un evento o incidente puede diseminarse por el mundo antes que la misión tenga tiempo de verificar los hechos, reportar al cuartel central y preparar una respuesta. Los medios escritos son caros y requieren tiempo de producción y distribución. Sin embargo, la radio y la TV tienen un impacto global inmediato. Las comunicaciones satelitales y el equipo portable audio-visual permiten que los medios transmitan sus reportes directamente en tiempo real, desde cualquier lugar del mundo. ¡Donde y cuando haya una noticia, allí habrá un reportero!

5. Los medios trabajan tan rápidamente, que la información sobre un incidente o evento puede estar en la TV o la radio alrededor del mundo antes que la misión tenga tiempo de verificar los hechos y reaccionar oficialmente. Durante este tiempo, la oficina de Información Pública de la ONU es el único componente que debe tratar con los medios, ya que tratará de obtener información adicional, o nueva, de una variedad de fuentes, incluyendo quizás los peacekeepers, especialmente si fueron testigos visuales de los hechos. Los peacekeepers deberían tener cuidado de no pasar información a los medios ya que las investigaciones estarán a cargo de otras estructuras dentro de la misión. Cualquier pregunta que le hagan los medios deben referirla a la oficina de Información Pública y no contestar. Pueden ocurrir accidentes de tránsito entre vehículos de la ONU y vehículos locales, y si hay bajas locales el incidente es muy serio. La ONU debe investigar el accidente y eso toma tiempo. Mientras tanto, los medios

locales pueden usar el incidente para desacreditar a la ONU, no importando de quién haya sido la culpa. La familia de la víctima puede tratar de hacer reclamos excesivos contra la ONU. Cualquier comentario, por más bien intencionado que sea, puede ser usado en contra de la ONU, ya que, hay temas de seguros involucrados, Este tipo de incidentes requieren el manejo de la Oficina de Información Pública (PIO) de la ONU.

6. Es sabido que los peacekeepers han estado involucrados en conductas inapropiadas mientras estaban en misión. Si bien sólo una pequeña minoría rompe las reglas de conducta y violan el Código de Conducta, los efectos de esa minoría son tremendos. Típicamente la inconducta sexual de unos pocos puede dañar la reputación de todo un contingente. Las trabajadoras sexuales comercializadas (que pueden ser menores de 18 años) tratarán de atraer la atención de los peacekeepers. En las misiones de paz en Bosnia, Kosovo, Timor del Este, Sierra Leona, Etiopía-Eritrea y la Rep. Democrática del Congo, se han tenido reportes de incidentes de inconducta sexual reportados por los medios internacionales. El daño causado a los contingentes y a la ONU fue considerable. Lo mejor es evitar cualquier tipo de conducta que viole el Código de Conducta. Si es así, los medios no tendrán nada que reportar. Como ya se ha dicho, una forma de estrechar vínculos con la población local es mediante proyectos de poco costo como torneos deportivos. La Oficina de Información Pública puede arreglar la difusión de estos proyectos en los medios nacionales e internacionales y, de esta manera, la reputación del contingente nacional puede incrementarse alrededor del mundo.
7. Cada misión tiene una Oficina de Información Pública que llamaremos PIO. La PIO desarrollará y manejará la estrategia, asistirá a los medios y se asegurará que los medios locales estén informados sobre el mandato y el proceso de paz. La PIO puede operar su propia estación de radio, o salir en estaciones locales de TV, producir videos para televisión, publicar folletos, afiches o panfletos, todos en un número de lenguajes locales. La PIO emplea plantel de periodistas locales que tienen conocimiento y entendimiento de las costumbres y tradiciones locales. La PIO acreditará periodistas para que tengan acceso a la ONU y les dará tarjetas de identificación (ID cards) que

pueden ser chequeadas por los contingentes en el campo. La PIO trabaja en forma cercana con la estructura militar de información pública, el vocero militar y los oficiales de información pública adjuntos en los contingentes, implementando, así, una estrategia de comunicación. La PIO es un recurso del cual los peacekeepers pueden extraer todo tipo de información útil sobre el mandato y el proceso de paz de la misión. Puede ayudar a contingentes para que estos organicen actividades con la comunidad.

8. Nadie está obligado a hablar con los reporteros si no quiere. Los peacekeepers pueden rechazar educadamente si así lo desean. Sin embargo, deben entender que están autorizados a hablar dentro del área limitada de sus tareas y sus responsabilidades personales. La experiencia ha demostrado que esto puede ser muy efectivo al momento de proyectar una imagen positiva. Cuando hablan de su trabajo debe traslucirse para la ONU. Deben ser positivos en cuanto a su rol. Siempre deben ajustarse a los hechos y ser imparcial en la forma que transmiten la información. Deben hablar respetuosamente de la población local que usualmente viven en condiciones de extrema pobreza. Deben tratar de crear empatía con la situación de la gente local y evitar comentarios que suenen condescendientes o paternalistas.
  
9. Los peacekeepers deben recordar que son embajadores de sus propios países y de la ONU y por lo tanto deben presentarse ante la gente en forma apropiada. Puede pasar que un reportero lo entreviste en el campo. Cuando hable con el reportero, recuerde su nombre y el de su organización. Si habla con el reportero sobre su trabajo, por favor hágaselo saber a la PIO. Recuerde que le está permitido y que no.
  - NO PUEDE
    - i. Ofrecer su opinión personal sobre el proceso de paz y las actividades de la ONU.
    - ii. Contestar preguntas que son especulaciones "¿QUE VA A PASAR SI...?"
    - iii. Dar cualquier información sobre planes o procedimientos de seguridad de la ONU. La ONU es una organización abierta y no tiene secretos. Sin embargo, la seguridad podría verse afectada.

- iv. Debatir sobre el estado o las actividades de los locales o de fuerzas combatientes.
- v. Dar a entender que apoya o favorece una de las partes del conflicto. En todo momento sea imparcial.

➤ DEBE:

- i. Desviar las preguntas hacia el personal de información pública si le hacen preguntas que no está autorizado a responder.
- ii. Ser educado con los medios, a pesar de que se presenten como rudos y poco amistosos.
- iii. Apegarse a los hechos que no pueden ser refutados
- iv. Ser preciso y breve.

10. El mandato de su misión es su principal misión. Todo lo que ha sido mandado a cumplir está diseñado para apoyar al mandato. El mandato de una OP está contenido dentro de una Resolución del Consejo de Seguridad. Este documento constituye la autoridad legal bajo la cual la misión está operando. El mandato describe el objetivo de la misión de paz, y periódicamente es actualizado. Si bien no se espera que el peacekeeper se acuerde de todos los detalles del mandato, deben estar familiarizados con los puntos más importantes. Esto puede incluir referencias al proceso de desarme y desmovilización de fuerzas ilegales, acuerdos para compartir el poder transitoriamente, elecciones eventuales, la restauración del imperio de la ley, etc. Usted puede pedir a la PIO de la misión un resumen del mandato. Es útil tener esta información al hablar con un periodista. Usted será capaz de ubicar su tarea en el contexto del mandato.

11. Los medios necesitan llegar al público. En la mayoría de los países a la gente le gusta conocer historias humanas. A los oficiales de alto rango se los asocia con organizaciones grandes e impersonales. Sin embargo, a los soldados se los percibe como verdaderos peacekeepers. Sus mensajes e historias llegan al público de modo informal y refrescante. Por lo tanto, la opinión pública preferiría ver a un soldado en la entrevista.

## 12. CÓMO MANEJAR UNA ENTREVISTA

Las reglas básicas son pocas y simples. La cámara o el reportero no lo tienen que intimidar. Usted es un profesional y está ejecutando su misión de forma altamente profesional.

- Mire siempre al reportero y nunca a la cámara. Mirar a la cámara da la impresión de que usted no está actuando naturalmente. Si está hablando con el reportero, mírelo.
- Para evitar errores y dar la respuesta correcta, escuche atentamente cada pregunta. De ser necesario pida que le repitan la pregunta, así gana tiempo para componer la respuesta y límitese a lo que sabe y puede decir.
- Hable naturalmente sobre hechos, evite movimientos exagerados de manos y cara.
- Siempre rechace cortésmente el contestar preguntas que no está autorizado a contestar.

13. si usted habla y dice "Sin comentarios" o "NO COMMENTS", el reportero y el público tendrán la impresión que está tratando de ocultar algo. Es mejor decir "No sé" o "I DON'T KNOW" /ai-dount-nou/ o referirse al oficial calificado para responder. Si contesta "Si /YES" o "No", dará más o menos la misma impresión. Conteste con oraciones cortas. Ejemplo: "¿Le gusta su trabajo?" → "Disfruto mi trabajo con la ONU." = "DO YOU LIKE YOUR WORK?" "I ENJOY MY WORK WITH THE UN"

La expresión "fuera de lo grabado" o "OFF THE RECORD" puede sugerir que lo que usted diga es sólo para el reportero y no será publicado ni transmitido. Sin embargo, esta terminología profesional se le aplica básicamente entre gente de los medios. Si usted dice algo de interés el reportero puede decidir usarlo. Es mejor no dar respuesta. Como usted es un peacekeeper representa a la ONU las 24 horas del día los 7 días de la semana. Lo que usted diga puede ser tomado como la voz oficial de la ONU. Provea información autorizada. Si usted no tiene el lineamiento completo recuerde no comprometer la seguridad de la organización, de su misión, y de su gente.

14. Preguntas más frecuentes

(nombre, edad, origen, tiempo de estadía, razón por la que está ahí, actividad que lleva a cabo, que piensa de..., )

- WHAT'S YOUR NAME? MY NAME IS...
- WHERE ARE YOU FROM? I AM FROM...
- HOW OLD ARE YOU? I AM XXX YEARS OLD
- HOW LONG HAVE YOU BEEN HERE? I HAVE BEEN HERE FOR x MONTHS.
- WHY ARE YOU HERE? I AM HERE TO WORK WITH THE UN. MY COUNTRY IS HELPING THE UN TO BRING PEACE TO THIS COUNTRY.
- WHAT DO YOU DO HERE? (describe su trabajo)
- DO YOU THINK YOUR PRESENCE IS USEFUL? WE ARE WORKING TO HELP BRING PEACE AND STABILITY TO THIS COUNTRY. I THINK THAT THIS IS VERY USEFUL
- DO YOU LIKE BEING HERE? I MISS MY FRIENDS AND MY FAMILY BUT I AM HAPPY I CAN HELP MAKE THINGS BETTER HERE. IT IS A GOOD EXPERIENCE EVEN IF THE CONDITIONS ARE DIFFICULT
- HOW LONG WILL IT TAKE TO BRING PEACE? I DON'T KNOW THE ANSWER TO THAT. IT DEPENDS ON MANY THINGS. YOU MUST ASK THE UN PUBLIC INFORMATION OFFICE.
- THERE IS STILL FIGHTING GOING ON. WHAT DO YOU THINK WILL HAPPEN? I CAN'T ANSWER THAT QUESTION. THE UN PUBLIC INFORMATION OFFICE CAN HELP YOU.
- AREN'T YOU AFRAID THAT THINGS ARE GOING TO GET WORSE? I AM A SOLDIER AND A UN PEACEKEEPER. I HAVE BEEN TRAINED TO DO THIS AND WE ARE DOING EVERYTHING POSSIBLE TO ADVANCE THE PEACE PROCESS.