**Una buena comunicación en los partenariados**

La presente herramienta sirve como orientación para evaluar la calidad de la comunicación dentro de los acuerdos de partenariado.

A menudo se producen malentendidos entre copartes en torno a los riesgos y los contextos de seguridad. Las diferencias comunicativas culturales y las barreras lingüísticas son un especial desafío para tratar en profundidad y de manera significativa los riesgos de seguridad (p. ej., culturas orales frente a las escritas o falta de interacción presencial). El personal que se dedica a la seguridad también usa muchas veces una jerga con muchos conceptos que cuesta traducir a distintos idiomas.

Las copartes deberían revisar con regularidad la calidad de su comunicación e identificar los principales obstáculos a sus intercambios. Las copartes pueden usar esta herramienta como ejercicio individual para mejorar su comunicación o como herramienta de evaluación conjunta para comparar distintos enfoques de comunicación y abordar cualquier malentendido.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Ejercicio – Evalúe la calidad de su comunicación (por ejemplo, correos electrónicos, cartas, llamadas, reuniones presenciales)**  | **Lista de verificación** | **Evaluación – Revise la comunicación dentro del partenariado en términos más generales**  | **Lista de verificación** |
| 1. ¿La comunicación es clara?
2. ¿Se evita el uso de jerga y de acrónimos en la comunicación?
3. ¿La comunicación es transparente sobre los motivos y propósitos que tiene? Es decir, ¿queda claro por qué se está comunicando y qué espera obtener de la comunicación?
4. ¿El canal y el método de comunicación son adecuados para quien la va a recibir?
5. ¿La comunicación muestra sensibilidad cultural, es positiva, respetuosa y parte de la noción de equidad (es decir, evita el uso de un lenguaje negativo, vertical y exigente)?
6. ¿Muestra la comunicación consideración por las circunstancias específicas de la persona y de organización en su conjunto que la van a recibir?
7. ¿ La comunicación es pertinente para todas aquellas que la van a recibir?Y, si no es así, ¿cómo se puede lidiar con eso (p. ej., parte del personal puede considerar que es innecesario que se le involucre en conversaciones sobre seguridad cuando no posee responsabilidades en materia de seguridad u opera en zonas de riesgo bajo)?
 | ☐☐☐☐☐☐☐ | 1. ¿ Es palpable la confianza en la comunicación entre las copartes?
2. ¿Comparten las copartes información de manera proactiva?
3. ¿Las copartes solicitan las observaciones de la otra organización de manera habitual, tanto formal como informalmente, incluso sobre cuán eficaz ha sido la comunicación entre ellas?
4. ¿ La comunicación que existe es necesaria o es excesiva?
5. ¿Las copartes asumen la responsabilidad de lo que se ha dicho o se ha hecho?
6. ¿La comunicación es coherente (en su frecuencia, carácter y con las expectativas de cada coparte)?
7. ¿ La comunicación la reciben las personas correctas? Si no es así, ¿por qué? Aborde toda barrera cultural o lingüística.
8. ¿Se puede incorporar a un interlocutor para que fortalezca la comunicación entre las copartes?
9. ¿Pueden abordar las copartes de manera conjunta las preocupaciones sobre seguridad digital que puedan provocar que el personal evite utilizar determinadas plataformas de comunicación (es decir, en algunos contextos, los correos electrónicos y las llamadas de teléfono pueden ser interceptados por agentes gubernamentales)?
10. Donde existe preocupación sobre la seguridad de determinados tipos de comunicación, ¿se ofrecen alternativas de comunicación (como la presencial) a todo el personal?
 | ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐ |

*Véase el apartado 1.4 para consultar otras orientaciones sobre una buena comunicación*