

COMUNICACIÓN DE RIESGOS

Ana Rosa Moreno

**Universidad
Autónoma de San
Luis Potosí**



Fundación México-Estados Unidos para la Ciencia
The United States-Mexico Foundation for Science

Definición

“La comunicación de riesgos es un ***proceso interactivo*** de ***intercambio*** de información y de opiniones entre individuos, grupos e instituciones. Es un diálogo en el cual se discuten ***múltiples mensajes.***”

National Research Council, 1989

Definición (Cont.)

“Estos mensajes no se refieren solamente a la ***naturaleza del riesgo*** sino también a las ***preocupaciones, opiniones o reacciones*** de las personas hacia el riesgo y hacia los aspectos legales/administrativos del manejo del riesgo”

National Research Council, 1989

Dilema Fundamental de la Comunicación de Riesgos

Los riesgos que matan a las personas y los riesgos que las alarman son completamente diferentes

Covello & Sandman, 2001

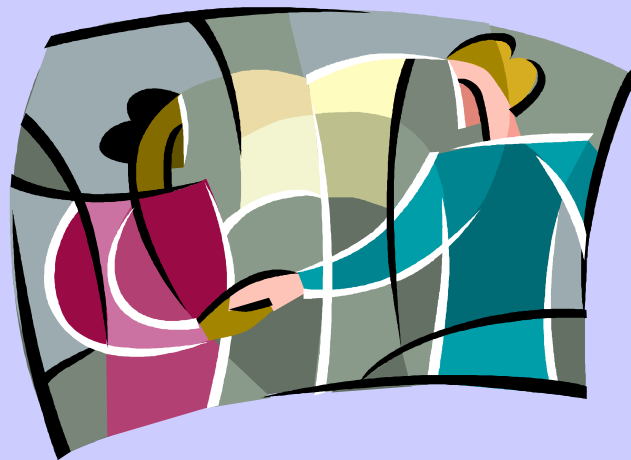
Comunicación Efectiva sobre los Riesgos para la Salud

- Determina cuáles son las preocupaciones de la comunidad y responde a ellas
- Reduce la tensión entre la comunidad y el personal de la agencia/institución
- Explica a las comunidades la información sobre el riesgo a la salud de forma más efectiva

¿Por qué es Importante la Comunicación de Riesgos?

- Ofrece la oportunidad de comunicar los riesgos a la salud con un estilo **planificado** y a la vez **sensible** a las necesidades de la comunidad
- **Integra a la comunidad** en el proceso de manejo del riesgo
- Ayuda a establecer **confianza** y **aliviar** el miedo e indignación

Ahora se reconoce por las autoridades
a todos los niveles que una participación
ciudadana deliberada e interactiva es más
efectiva para el manejo de riesgos



Evolución de la Comunicación de Riesgos

Etapa 1: Ignorar al público

Etapa 2: Explicar mejor la información
sobre el riesgo

Etapa 3: Dialogar con la comunidad

Etapa 4: Incluir al público como un agente
colaborador

Elementos que intervienen en un Plan de Comunicación de Riesgos

- * Fuente
- * Mensaje
- * Medios de comunicación
- * Audiencia

Mitos sobre la Comunicación de Riesgos

- No tenemos tiempo ni recursos para establecer un programa de comunicación de riesgos
- Es mejor no decir nada para evitar preocupar a la comunidad de forma innecesaria
- No debemos reunirnos con el público antes de tener la solución al problema
- La comunidad no va a entender la información

Mitos sobre la Comunicación de Riesgos *(Cont.)*

- Las decisiones técnicas deben ser tomadas por los técnicos
- La comunicación de riesgo no es parte de mi trabajo
- “Si les damos la mano, se toman el pie”
- La culpa es de los grupos activistas

Teoría de la Psicología Humanista

Escala de Jerarquía de Maslow

1. Necesidades Fisiológicas
2. Necesidades de Seguridad
3. Necesidades Psicológicas
4. Necesidades de Auto-estima
5. Necesidades de Auto-actualización



Para entender la percepción del riesgo es necesario responder a las siguientes preguntas:

1. ¿De qué tipo de individuos se compone el *público*?
2. ¿Qué determina las percepciones de riesgo y sus actitudes?
3. ¿Cómo se manifiestan las percepciones de riesgo y sus actitudes?
4. ¿Qué se puede hacer para aminorar las actitudes con respecto al riesgo?

Cualidades del Peligro que Influyen en la Percepción del Riesgo

Riesgos Aceptables:

- Voluntarios
- Bajo su control
- Claramente benéficos
- Distribuidos justamente
- Naturales
- Estadísticos
- De una fuente de confianza
- Familiares
- Que afectan adultos

Riesgos No Aceptables:

- Involuntarios
- Controlados por otros
- De poco o nulo beneficio
- Distribuidos injustamente
- Causados por el hombre
- Catastróficos
- De fuentes desconocidas
- Exóticos
- Que afectan niños

Percepción de la evaluación del riesgo

Expertos

- Confianza en la evaluación del riesgo
- Objetivo
- Analítico
- Sensato
- Racional
- Basado en el riesgo real

Público

- Basado en la percepción del riesgo
- Subjetivo
- Hipotético
- Emocional
- Irracional

Factores de Ira y Percepción del Riesgo

- Comprensión
- Incertidumbre
- Efectos tardíos
- Efectos en niños
- Efectos en generaciones futuras
- Pavor

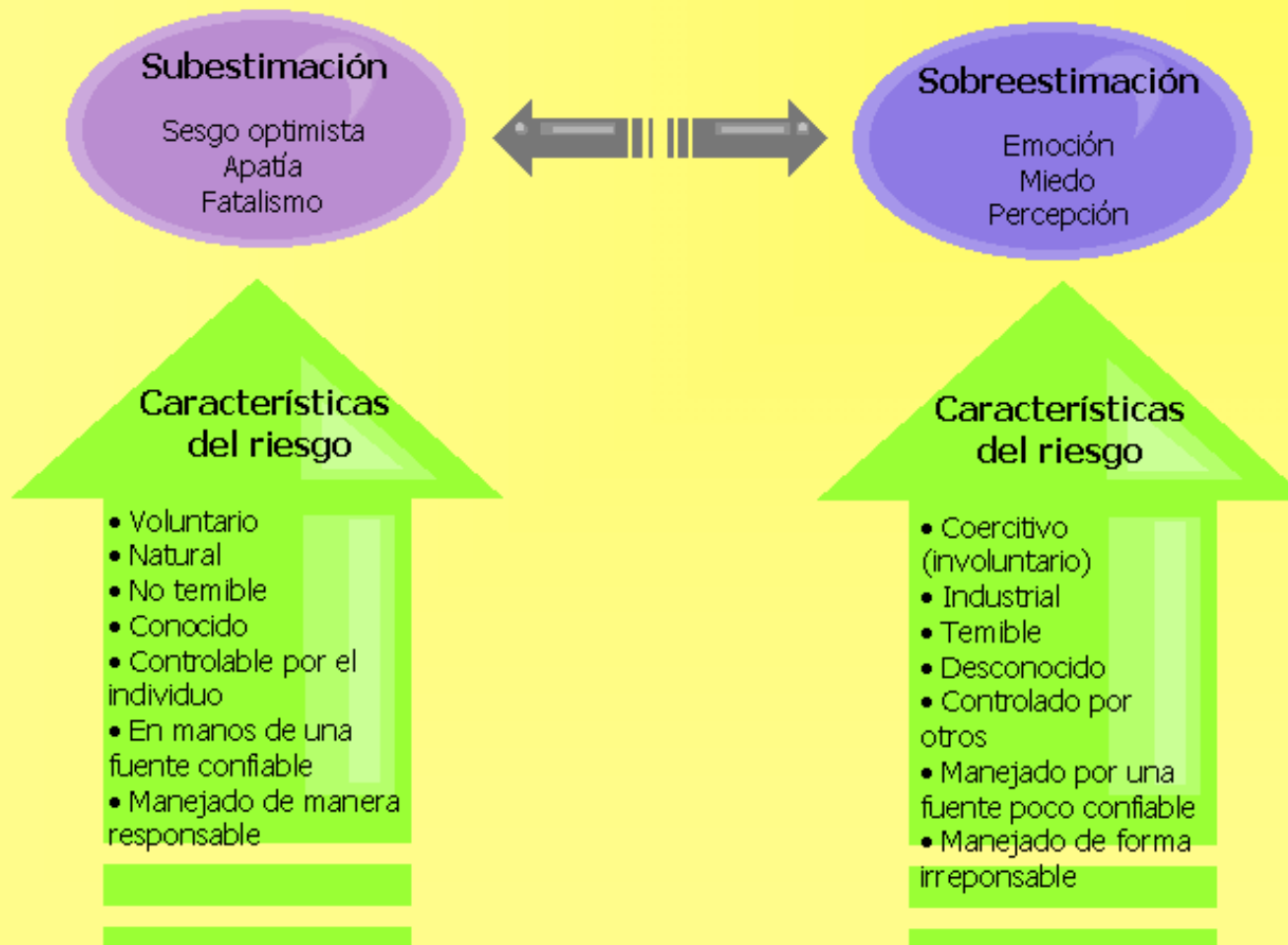


Factores de Ira y Percepción del Riesgo (*Cont.*)

- Confianza
- Atención de los medios de comunicación
- Reversibilidad
- Naturaleza ética/moral
- Origen humano vs natural

Covello y Sandman, 2001.

Estimación pública del riesgo



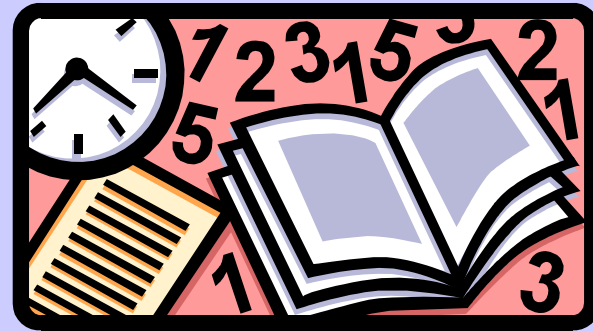
¿Qué determina la Percepción del Riesgo?

- Nivel individual en la escala de jerarquía de Maslow
- Valores individuales y sociales
- Cultura
- Experiencias



¿Qué determina la Percepción del Riesgo? *(Cont.)*

- Nivel de educación
- Factores de ira
- ¿Quién/es y cómo está/n afectado/s?
- Nivel de control sobre el evento



Pasos en la Planificación

- Búsqueda de fuentes de información
- Formación de un equipo de comunicación
- Crear confianza en el(los) grupo(s) a dirigirse
- Desarrollar el plan de comunicación
- Establecer las prioridades de su audiencia

Participación de la comunidad

- Involucrar a la comunidad es un elemento determinante del proceso de comunicación de riesgos.
- No sólo le ayudará a ganarse la confianza de la comunidad y a ganarse su apoyo, sino además le puede proveer de información importante y perspectivas sobre las preocupaciones de su audiencia.

Objetivos de los Mensajes

Los **Objetivos** son lo *qué* – y no cómo [lo]- queremos lograr

- **Claros**
- Medibles
- **Completos**
- **Cumplibles**



Son importantes porque...

Objetivos claros, medibles y cumplibles le ayudan a enfocar sus conocimientos, actitudes y comportamientos que quiere cambiar en la comunidad.

Desarrollo de Mensajes

- ¿Qué es lo que quiere saber la comunidad?
- ¿Qué es lo que necesita saber la comunidad?
- ¿Qué es lo que usted quiere que la comunidad sepa?
- ¿Puede malentenderse esta información?
- No hacer más de tres mensajes clave
- Pruebe sus mensajes con miembros de confianza de su público

Desarrollo de Mensajes *(Cont.)*

- Revise las preocupaciones de su público

Cubra QUIÉN, QUÉ, CÓMO,
CUÁNDO y DÓNDE

- Los mensajes deben ser consistentes con las acciones

(no diga que todo está bien y llegue con equipo protector)



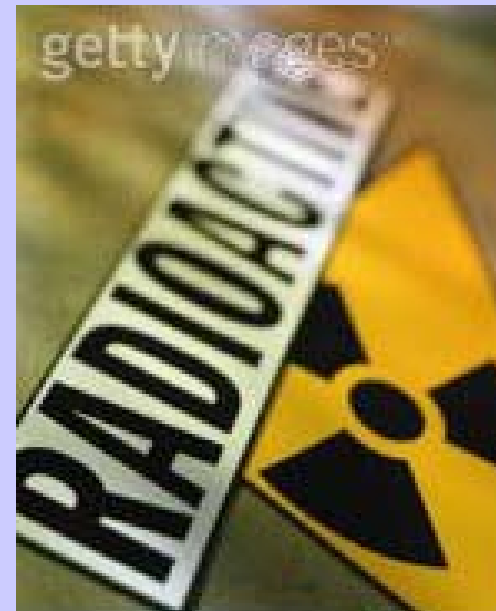
Mensajes Inconsistentes



La comunidad científica se encuentra dividida sobre la peligrosidad de este producto

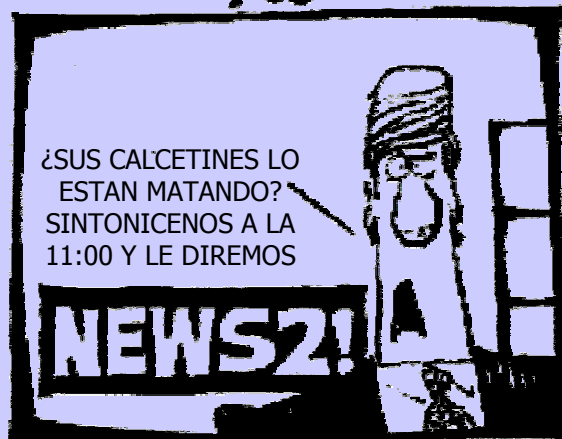
Una Información Completa Debe Contener Cinco Aspectos Básicos

1. Naturaleza del riesgo
2. Tipo de beneficios que se pueden obtener al reducir el riesgo
3. Las alternativas disponibles
4. La incertidumbre que existe acerca de los riesgos y los beneficios
5. Los aspectos de manejo del riesgo



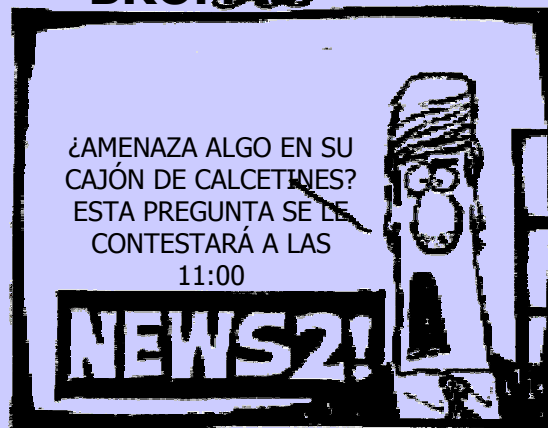
10:00

7:00



BROMAS

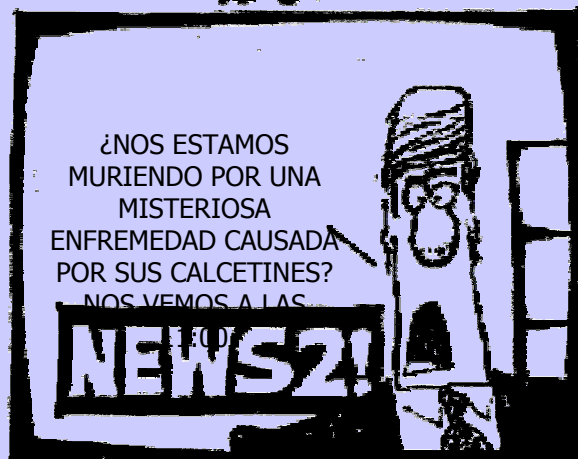
8:00



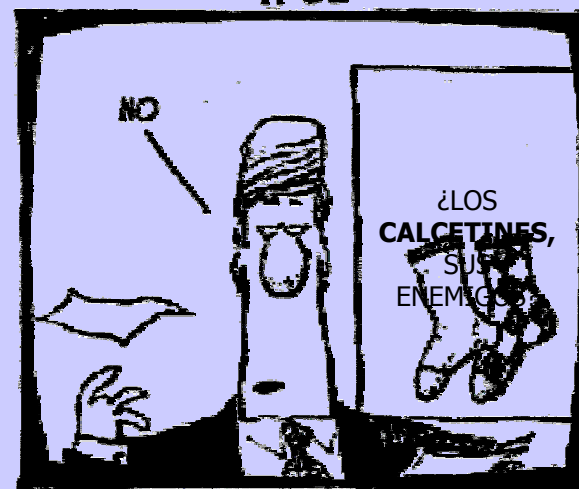
9:00



10:00



11:00



Los Medios de Comunicación



**Interrumpimos este programa para un
sesgo de última hora en las noticias**

Medios Masivos de Comunicación



- Fuente principal de información para la percepción pública de los riesgos.
- Ante complejidad y desacuerdo de expertos enfocan aspectos de interés humano, drama y política.

Conozca los Medios de Comunicación



- TV: visual y corto
- Radio: historia inmediata
- Periódico: historia larga y detallada
- Internet: interactiva e inmediata

Es un error ver a los
periodistas y a los
profesionales de los
medios de difusión como
causas independientes y
significativas del proceso
de comunicación de
riesgos



Ciclo de vida de la comunicación en momentos de crisis



Nueve pasos en la respuesta a las crisis



Evaluación de la comunicación de riesgos

La evaluación sistemática de sus actividades permitirá conocer si le ha llegado a la población blanco deseada, a través de la comunicación efectiva de sus mensajes o de propiciar un cambio de comportamiento.



Las siete reglas cardinales de la Comunicación de Riesgos

- 1) Aceptar al público como agente colaborador
- 2) Escuchar al público
- 3) Ser honesto y flexible al escuchar otras opiniones
- 4) Coordinar y colaborar con otras agencias/grupos de credibilidad
- 5) Satisfacer las necesidades de los medios de comunicación
- 6) Hablar con claridad y con empatía
- 7) Planear con cuidado y evaluar las acciones