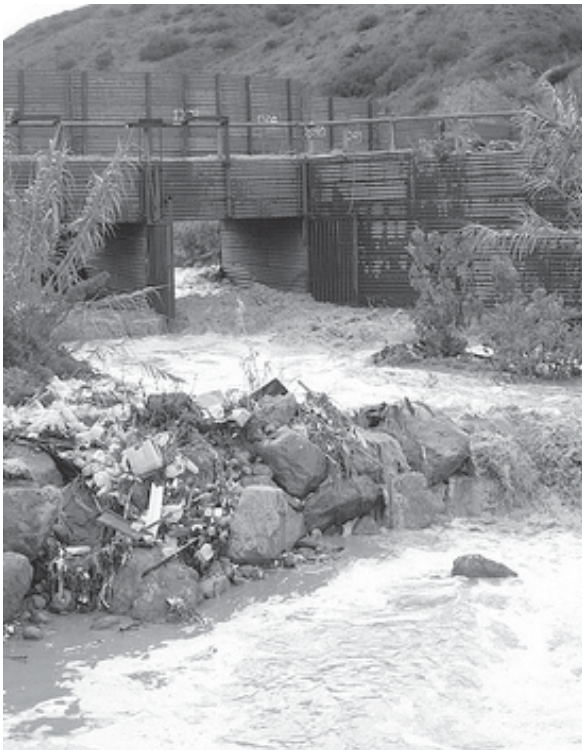


Comunicación de riesgos

en la salud y el ambiente

□ Pedro César Cantú Martínez



Mediante la evaluación de riesgos, las autoridades conocen sus procesos productivos y la situación que éstos guardan con respecto a la seguridad y la salud de sus conciudadanos. La principal función de las autoridades es aplicar dispositivos de prevención o de vigilancia en las actividades que entrañan un riesgo para las personas. Toda sociedad organizada afronta escenarios de peligro y riesgo; por lo que entre sus conciudadanos surge el clamor y la expectativa, al evaluar a sus autoridades políticas, sanitarias y ambientales, en el marco de cómo responden a un riesgo o peligro potencial.¹

Hoy en día, este interés se ha acrecentado y va acorde a cómo la sociedad se torna más participativa, particularmente desde que en los marcos constitucionales el derecho a la

información se ha establecido como referente explícito. El acceso a la información y a la comunicación ha promovido en las autoridades la obligación y la exigencia de una respuesta a todo evento que dañe al ambiente y ponga en riesgo la salud de las personas. Asimismo, una problemática surge en el ciudadano y en las autoridades: cómo entender y adecuarse a los avances tecnológicos y a los riesgos que conllevan. Esto se aplica a cuestiones tan heterogéneas como la introducción de nuevos productos: los transgénicos, las emisiones de una empresa contaminante o al surgimiento de una epidemia.²

Cuando se responde a una situación de riesgo inminente, desde una perspectiva de la autoridad, se debe evitar la generación de pánico, porque éste conlleva a peores consecuencias que los efectos del peligro. La comunicación de riesgos se convierte en proceso de actividades preventivas que deben aplicarse como una obligación legal de la que deriven responsabilidades relativas a la sociedad civil, organizaciones no gubernamentales y otros actores involucrados en la comunicación.³

Proceso en la estimación de riesgo

La protección sanitaria y ambiental de la población se delega a organismos internacionales y autoridades nacionales, responsables de la salud pública y el ambiente. Éstas efectúan funciones de vigilancia y cooperación, en la atención y cuidado del cumplimiento de los incuestionables parámetros de salud. Los componentes de esta protección se han vuelto complejos y sofisticados con la evolución del conocimiento científico y la participación internacional de diferentes entes. Ahora, todo asunto de manufactura de productos debe transitar por un proceso de evaluación de los riesgos. Organizaciones internacionales y autoridades del ámbito nacional evalúan los posibles riesgos a través de tres preceptos: la evaluación, la gestión y la comunicación.⁴

La evaluación se constituye en la primera etapa y se aplica cuando la viabilidad de un proceso productivo involucra un peligro. Realizada la diagnosis sobre el peligro, en fun-



ción de todo el conocimiento científico existente, se valora el riesgo y se proponen las factibles medidas para acoger las situaciones y contextos pertinentes en la adopción de medidas precautorias que conlleven la protección ante ese peligro. Se continúa con la *gestión*, en la que se elabora un informe técnico-científico que queda a disposición de las autoridades ambientales o de salud pública, para que tomen los criterios científico-técnicos dispuestos en el reporte y se examinen a la luz del marco legal, que deberá ser vigente, y se tomarán en cuenta aspectos como la proporción del posible daño, las medidas de prevención o mitigación, la opinión y el clamor de la población ante ese riesgo, los avances tecnológicos dispuestos y declarados en el proyecto, y la comparativa con circunstancias parecidas, entre otros. La mayoría de países considera necesario legislar este procedimiento al atender las recomendaciones de organismos internacionales.

Quizá el más relevante se halla en la comunicación a los ciudadanos sobre riesgo potencial y las medidas que atemperen los posibles efectos. Esta etapa inquieta más al representante político y responsable técnico del ministerio de gobierno, ya que en las disposiciones, el consentimiento o censura que haga la sociedad estriba el éxito en la comunicación.⁵

La estimación de riesgos ha florecido como asignatura fundamental en la protección del ambiente y la salud de las personas; y el constituyente definido como comunicación de riesgos ha recibido muy poca atención, comparado con las



etapas de evaluación de riesgos y la gestión de riesgos por parte de las entidades de gobierno. Esto en detrimento de la estimación de riesgos, que ha promovido desconfianza en la sociedad y ha repercutido en las estructuras de decisión de los gobiernos.

Principios de la comunicación de riesgos

En la comunicación de riesgos el objetivo es difundir información equilibrada, diáfana y en formato conveniente; un quehacer apremiante con cuantiosas dificultades. La autoridad competente toma decisiones sostenidas en la evidencia de los resultados dispuestos en un estudio de la estimación de riesgos o ante un desafortunado evento.⁶

Esta tarea se vuelve difícil debido a la alarma que ocasiona aversión en la sociedad, generalmente desprovista de evidencia técnico-científica. Por esta razón, las autoridades competentes o promoventes de algún proyecto de desarrollo deben encontrar en la comunicación de riesgos un instrumento de potencial valor para evidenciar, con un carácter de compromiso y honestidad, el estado del conocimiento científico actual que se cierne sobre los elementos y actividades que efectuarán. El público interesado debe contar con información formal, breve y confiable. La comunicación de información fehaciente, principal disposición de convencimiento,

evita consecuencias perjudiciales provenientes de un suceso ambiental, e impedirá que se promuevan apreciaciones desmedidas de los riesgos que causan sospechas o dudas en determinados sectores ciudadanos.⁷

Los principios que se pueden considerar y adoptar en lo referente a la comunicación de riesgos en cuyas entidades recae esta responsabilidad son: adecuar la información, para que se vierta en un lenguaje comprensible y objetivo que permita al ciudadano tomar decisiones claras; indicar que, aunque la exposición a un riesgo puede suscitarse, éste puede provenir de otras fuentes; señalar que la posibilidad del riesgo para los individuos es medible y evaluable, si se cumplen las recomendaciones que se inscriben en el marco legal vigente; notificar sobre el alto grado de seguridad que garantizan las regulaciones nacionales o recomendaciones internacionales sobre el proyecto, sin desestimar los riesgos que pudieran detectarse por minúsculos que sean; mantener un manejo actualizado de la documentación e información científica y de los resultados que generen los estudios emanados por las auditorías ambientales, y permanecer vigilantes ante las nuevas disposiciones legales para comunicar y justificar las medidas reguladoras y la modificación de los procesos.⁸

Comunicación de riesgos en situación de crisis

La comunicación de riesgos es un procedimiento de interacción y reciprocidad de información que conlleva razonamientos y opiniones entre personas, una colectividad y entidades, como organismos e instituciones. La comunicación se realiza mediante dos vertientes: la primera refiere a la búsqueda de un intercambio abierto con la colectividad con la cual se interactúa; y la segunda, a un intercambio sostenido que contiene los medios de transmisión y difusión, y otros posibles mediadores de la información.⁹

En esta comunicación se deben seguir preceptos que establezcan un escenario de confianza, en el cual las partes involucradas en un evento cumplan con las obligaciones ju-

rídicas de notificación; que permita que la comunicación se transforme en un medio que facilite la reciprocidad de opiniones y apreciaciones técnicas entre los promoventes del riesgo, los evaluadores y dictaminadores del riesgo, y las partes interesadas como autoridades y miembros de la sociedad civil. Pero deberá respetarse la confidencialidad de los datos técnicos, cuando sea apropiado. Por otra parte, las autoridades competentes deben promover y concebir marcos regulatorios que conlleven obligaciones, para que se suscriban en los estudios que estimen los riesgos, como estrategias de comunicación de riesgos ante situaciones de emergencia. Y que esto garantice el cumplimiento de carácter normativo y transparencia al aplicar dispositivos de respuesta en situaciones de crisis.¹⁰

Por tanto, la comunicación de riesgos no es un suceso, sino un proceso en el cual cada entidad inmiscuida recibirá los mensajes elaborados y establecidos previamente: comunicación de la problemática, comunicación de los avances en la resolución de las eventualidades que se presentan; finalmente, si fuese el caso, comunicación de malas noticias.¹¹ La comunicación, proceso cíclico y continuo entre dos entidades, tiene como elemento de enlace el mensaje de la información vertida. Este mensaje debe contener aspectos trascendentales: el conocimiento del carácter del riesgo, magnitud y severidad del evento, naturaleza de los beneficios de las acciones emprendidas, magnitud e importancia de la población que se beneficiará con las acciones emprendidas, opciones establecidas para resarcir el evento, citar la efectividad de las acciones y el costo de controlar y manejar el riesgo en el futuro, entre otros aspectos.¹

Por lo que refiere a los medios masivos de transmisión y difusión, y otros viables mediadores de la comunicación, se debe sostener una relación uno a uno, escuchar atentamente las preguntas y atender a sus repuestas para saber si se concatenan de manera lógica, aclarar las preguntas que se formulan privilegiando su respuesta al público interesado, evitar declaraciones sobre temáticas que se desconocen: los medios masivos de comunicación sólo son un dispositivo para dirigirse a una audiencia interesada.³



Factores que influyen en la percepción del riesgo

La experiencia para comunicar riesgos ambientales y de salud es una tarea relevante para los gobiernos y agencias competentes en el ramo, particularmente cuando los riesgos se suscitan en escenarios de crisis o fuera de ésta.³ Por esto, las facultades con que deben contar los voceros o personal denominado *administradores de riesgos* se deben reflejar en habilidades en el manejo de medios masivos de comunicación y en una receptividad que le permita observar los factores que influyen en la percepción del riesgo.

Las razones de esto estriban en el florecimiento de marcos legales que legislan la obligatoriedad de la comunicación y el derecho a la información sobre cuestiones ambientales relativas a las exposiciones a agentes potencialmente peligrosos.⁹ De no considerar lo anterior, en una situación apremiante se puede promover una intranquilidad pública y temor por las exposiciones a elementos potencialmente peligrosos, que conlleve un deterioro en la confianza en las autoridades de gobierno como fuentes fiables de información acerca de los riesgos ambientales.

Una gran dificultad para establecer una comunicación de información adecuada estriba en el gradiente de certeza



con que se cuenta en la información y la diversidad de datos sobre los múltiples riesgos para la salud, seguridad y el ambiente que emanan de las estimaciones de riesgo. Es preciso indicar que pocas veces los escenarios evaluados muestran respuestas puntuales a los sucesos valorados, por lo tanto, estas limitaciones son resultado de la capacidad y comprensión científica del evento, y de los modelos y datos considerados para la estimación del riesgo; por ello, las estimaciones se convierten en simples aproximaciones.¹¹

Conocidas estas incertidumbres, una exigencia sobresaliente de la comunicación de riesgos es la de suministrar información a la audiencia interesada sobre los supuestos que derivan en las deducciones y cálculo de los riesgos. La efectividad para comunicar la información de riesgos debe considerar diferentes aspectos en esta compleja trama. En primera instancia, las limitaciones técnico-científicas de los datos; en segunda, las características de la estructura gubernamental y de los representantes al comunicar la información: muchos funcionarios carecen de capacitación idónea y de relaciones con la comunidad y los medios de comunicación. Tercera, las particularidades y pautas de los medios masivos de comunicación para informar acerca de los riesgos, ya que prefieren historias donde haya conflicto y desacuerdo entre las opiniones de los actores involucrados; por último, las condiciones e interés de la audiencia para

valorar, percibir e interpretar la información proporcionada del riesgo.³

Comunicación social de los riesgos

En las últimas décadas se ha presenciado, con una mayor asiduidad, la incursión en la sociedad de escenarios súbitos de riesgo y contingencia para la salud y el ambiente, que casi no se relacionan con las clásicas epidemias de otros tiempos. El factor habitual más fehaciente en estas nuevas realidades es que la población las distingue como de riesgo elevado y, por lo tanto, sobresale un clamor unánime por una contestación por parte de los responsables sanitarios y ambientales.¹

Estos eventos van acompañados frecuentemente de opiniones y de críticas de la población y de los medios masivos de comunicación. La imputación más usual es que se esconde información o existen motivos secretos de tipo económico, que de manera categórica sitúan y exponen de manera evidente a las autoridades, al no trabajar y cumplir en primer plano, como es su responsabilidad, por los intereses de los ciudadanos, en el ámbito y cuidado de su salud y del ambiente que lo rodea.

El contrargumento acostumbrado de los servidores públicos acontece en su proceder para impedir la preocupación y desasosiego social de lo que le imputan, en gran parte, a la actividad que los medios de comunicación desarrollan, y que tiene la intención de concebir crisis simuladas para aumentar su audiencia.⁸ Ciertas encuestas realizadas en periodos de conflicto y crisis expresan lo endeble del punto de vista de las instituciones ante problemas incorrectamente tratados, y lo paulatino y lento que es recobrar la confianza y credibilidad perdida.

Existen tres principios fundamentales en la comunicación social de riesgos: 1) considerar que las percepciones en la sociedad son reales, aun si se trata de circunstancias inexistentes, ya que éstas pueden generar acontecimientos que promuevan un temor generalizado; 2) se debe instituir un puente de confianza y credibilidad, basado principalmente en la realización de actividades de resolución a la proble-

mática existente y en una comunicación que satisfaga las necesidades de los medios de comunicación y audiencia a quien se dirige, abatiendo la información técnica, para contar con un público bien informado que participe, se interese y se oriente a la búsqueda de soluciones al conflicto tratado, y 3) contemplar una comunicación eficaz de los riesgos en la cual se reconozca la importancia de estar preparados para llevar prácticas convenientes para comunicarse con una audiencia muy diversificada y con gradientes diferenciales de conocimiento y preparación.¹⁰

Conclusiones

La comunicación de riesgos constituye una parte de los estudios de estimación de los riesgos en la salud y el ambiente. Sin embargo, el esfuerzo de comprensión pública ante un evento de apremio se observa como una actividad continua y de larga duración, entre un marco de múltiples mensajes que emanan sobre la problemática a tratar.

Esto demuestra la necesidad de que la comunicación de riesgos sea vista por las autoridades competentes y organizaciones privadas promoventes del desarrollo como un elemento que requiere un reforzamiento e integración social, para alcanzar y promover un cambio en la sociedad sobre su comportamiento y comprensión de los riesgos con que lidia cotidianamente.

Dado que la comunicación de riesgos desempeña un papel preponderante y vital para estructurar un diálogo que permita la participación pública en la política de salud y ambiental y sus problemas, ésta puede convertirse en un mecanismo que conlleve a crear una sociedad civil más informada y con conocimiento

El avance en esta materia será paulatino, pero si los esfuerzos encaminados son sostenidos, se analizan y se exploran soluciones y alternativas, en algunos casos innovadoras, redundará seguramente en un éxito alcanzable, como es su propósito; así se disminuirán los peligros y riesgos potenciales, consecuencia de nuestras actividades.

Referencias

1. Covello, V.T. 1998. Comunicación de riesgos en situaciones de crisis y fuera de crisis. En (R.V. Kolluru, S.M. Bartell, R.M. Pitblado y R. S. Stricoff) Manual de evaluación y administración de riesgos. Ed. McGraw-Hill (México) Capítulo 15: 3-43.
2. Caipo, M. 2007. Comunicación de riesgos: barreras y estrategias para una efectiva comunicación en el marco del análisis de riesgo. Seminario sobre Comunicación de Riesgos en Inocuidad de los Alimentos, Oficina Regional de FAO para América Latina y el Caribe, Santiago (Chile), 7 y 8 de mayo del 2007. (<http://www.rlc.fao.org/es/nutricion/codex/comuni.htm>) Fecha de acceso: 26 de noviembre 2008.
3. McCallum, D.B. y S.L. Santos. 1998. Participación y persuasión, una perspectiva de comunicación sobre la administración de riesgos. En: (R.V. Kolluru, S.M. Bartell, R.M. Pitblado y R. S. Stricoff) Manual de Evaluación y Administración de Riesgos. Ed. McGraw-Hill (México) Capítulo 16: 1-32.
4. ONU-EIRD. 2008. La gestión del riesgo de desastres hoy (<http://www.eird.org/gestion-del-riesgo/>) Fecha de acceso: 26 de noviembre 2008.
5. Tormo, M.J. y J.R. Banegas. 2001. Mejorar la comunicación de riesgos en salud pública sin tiempo para demoras. Rev. Esp. Salud Pública, 75: 7-10.
6. Moreno, A.R. 2003. La comunicación de riesgos en salud. Revista Salud Pública y Nutrición Vol. 4 No.1: 1.
7. Lozano Ascencio, C. 2003. Comunicación social y riesgos. Congreso Iberoamericano de Comunicación y Educación. Huelva (España), 23 al 26 de octubre del 2003 (www.ateiamerica.com/doc/comunicacion-social.pdf) Fecha de acceso: 26 de noviembre 2008.
8. Holing, D. 1996. Estrategia comunicacional de la empresa frente al riesgo ambiental. Ambiente y Desarrollo Vol. XII - No. 4: 77 - 80.
9. Generalitat de Catalunya 2006. Manual para la identificación y evaluación de riesgos laborales. Versión 3.1 Ed.. Generalitat de Catalunya Departamento de Trabajo Dirección General de Relaciones Laborales (España) 219 pp.
10. Farré Coma, J. 2005. Comunicación de riesgo y espirales del miedo. Comunicación y Sociedad No. 3: 95-119.
11. Michelsen, G. 2003. ¿Qué es lo específico en la comunicación de temas? Polis. Revista de la Universidad Bolivariana. Vol. 1 No. 5: 1-13.