

Comunicación de riesgos: afrontar el ultraje público

por Peter M. Sandman

Publicado originalmente como "Risk Communication: Facing Public Outrage", por Peter M. Sandman, en U.S. Environmental Protection Agency Journal, nov. 1987, págs. 21-22, y en línea a <http://psandman.com/articles/facing.htm> . Traducción cortesía de Organización Panamericana de la Salud, Oficina Regional para las Américas de la Organización Mundial de la Salud (OPS).

© Peter M. Sandman 1987, 2006. Derechos reservados.

Si usted hace una lista de los riesgos ambientales por orden del número de personas que matan cada año, y luego vuelve a hacer una lista por orden de la alarma que despiertan entre el público general, verá que las dos listas son muy diferentes. Naturalmente, la composición de la primera lista también será muy discutible; realmente no sabemos cuántas muertes son atribuibles a, pongamos por caso, el radón geológico o los residuos tóxicos. Pero sí sabemos lo suficiente como para estar casi seguros de que el radón mata a más estadounidenses cada año que el conjunto de todos nuestros lugares que reúnen los requisitos del programa Superfund¹. Sin embargo, tal como señala Milton Russell (véase el artículo anterior), millones de personas que deciden no someter sus hogares a una prueba de nivel de radón están muy preocupadas por los residuos tóxicos. La conclusión es inevitable: los riesgos que nos matan no son necesariamente los riesgos que nos enojan y asustan.

Para reducir la diferencia entre los dos tipos, los gestores de riesgos que actúan en el Gobierno y la industria han empezado a recurrir a la comunicación de riesgos. Necesitan ayuda para convencer al público de que una parte por millón de dimetilalbóndiga² presente en el aire o el agua quizá no sea un peligro tan grave después de todo. A veces precisan esta ayuda incluso cuando una parte por millón de dimetilalbóndiga es un grave riesgo, con la esperanza de que la comunicación de riesgos inteligente pueda en cierto modo sustituir a la gestión de riesgos eficaz. Sin embargo, a menudo los indicios más claros apuntan a que en realidad el dimetilalbóndiga pone en peligro nuestra salud menos de lo que, digamos, lo hace el comer mantequilla de maní (sin mencionar los riesgos

¹ *N. del T.* La Ley de Responsabilidad, Compensación y Recuperación Ambiental (Comprehensive Environmental Response Compensation and Liability Act, CERCLA por sus siglas en inglés), mejor conocida como Superfund, fue aprobada por el Congreso de los Estados Unidos en 1980 con el fin de identificar, investigar, y restaurar lugares que contienen desperdicios peligrosos que provienen o fueron dejados por plantas manufactureras, maquiladoras, industrias químicas, vertederos o basureros públicos (tomado de: <http://www.epa.gov/superfund/spanish/what.htm>)

² *N. del T.* En esta situación hipotética el autor se ha inventado la voz *dimethylmeatloaf*, que combina un prefijo químico con el nombre de un plato muy popular en Estados Unidos (*meatloaf*) y en inglés tiene un evidente aire humorístico; por eso se ha traducido de esta manera.

realmente grandes, como el hábito de fumar cigarrillos). ¿Puede conseguir la comunicación de riesgos que las personas no presten tanta atención al dimetilalbóndiga y en cambio se preocupen de su consumo de mantequilla de maní?

No. Lo que la comunicación de riesgos puede hacer es ayudar a los gestores de riesgo a comprender por qué el público, con razón, da más importancia al dimetilalbóndiga que a la mantequilla de maní. Esta comprensión, a su vez, puede dar lugar a determinados cambios en la política sobre el dimetilalbóndiga que ayudarán a reducir la distancia entre las evaluaciones del riesgo públicas y expertas.

El problema central es acordar una definición de términos. Para los expertos, el riesgo equivale a la mortalidad anual prevista. Pero para los administradores públicos (e incluso los expertos cuando vuelven a casa por la noche), el riesgo significa mucho más. Redefinamos los términos. Llamemos a la tasa de mortalidad (lo que para los expertos es el riesgo) “peligro”. Y llamemos a todos los demás factores, conjuntamente, “ultraje”. El riesgo, por lo tanto, es la suma del peligro y el ultraje. La gente presta muy poca atención al peligro, mientras que los expertos hacen caso omiso del ultraje. No es de extrañar, pues, que clasifiquen los riesgos de manera diferente.

Los expertos en percepción de riesgos han identificado más de veinte “factores de ultraje”. He aquí algunos de los principales:

- **Voluntariedad**
Las personas aceptan mucho más un riesgo voluntario que un riesgo forzado, porque no genera ultraje. A este respecto, tenga en cuenta la diferencia existente entre que le hagan bajar una montaña con unos bastones resbaladizos y que usted decida ir a esquiar.
- **Control**
Si nos obligan, casi todos nos sentimos más seguros conduciendo un automóvil que una motocicleta. Cuando la prevención y la mitigación dependen del propio individuo, el riesgo (aunque no el peligro) es mucho menor que cuando están en manos de un organismo gubernamental.
- **Justicia**
Como es natural, las personas que deben soportar riesgos mayores que sus vecinos, sin recibir a cambio mayores beneficios, se sienten agraviadas, especialmente si la justificación para asignarles semejante carga es más de tipo político que científico. Por supuesto, a mayor ultraje, mayor riesgo.
- **Proceso**
¿Da la impresión el organismo de ser fidedigno o deshonesto, preocupado o arrogante? ¿Le dice a la comunidad lo que está pasando antes de que se tomen las decisiones efectivas? ¿Escucha y responde a las inquietudes de la comunidad?
- **Moralidad**

La sociedad estadounidense ha decidido durante los dos últimos decenios que la contaminación no sólo es perjudicial, es un mal. Pero hablar de las compensaciones costo-riesgo suena muy insensible cuando el riesgo es moralmente pertinente. Imagine a un jefe de policía insistiendo en que un pederasta ocasional es un “riesgo aceptable”.

- **Familiaridad**

Los centros extraños, que funcionan con alta tecnología, provocan más indignación que los riesgos conocidos (nuestro hogar, automóvil o tarro de mantequilla de maní).

- **Capacidad de ser recordado**

Un accidente memorable (Love Canal, Bhopal, Times Beach) hace que el riesgo sea más fácil de imaginar y, por lo tanto, (tal como hemos definido el término) sea más arriesgado. Un símbolo potente (como un bidón de 55 galones) puede tener el mismo efecto.

- **Terror**

Algunas enfermedades suscitan más terror que otras; compare el sida y el cáncer con, pongamos por caso, el enfisema. El prolongado estado latente de la mayoría de cánceres y la indetectabilidad de la mayoría de los carcinógenos no hacen sino aumentar el terror.

- **Difusión en tiempo y espacio**

El peligro A mata a 50 personas anónimas al año en todo el país. El peligro B tiene una posibilidad entre diez de devastar un vecindario de 5.000 personas en algún momento del próximo decenio. La evaluación de riesgos nos dice que los dos tienen la misma mortalidad anual prevista: 50 personas. “La evaluación del ultraje” nos indica que A es probablemente aceptable y B sin duda no.

Estos “factores de ultraje” no son distorsiones presentes en la percepción del riesgo por parte de las personas. Más bien son partes intrínsecas de lo que queremos decir por riesgo. Explican por qué las personas se preocupan más de los lugares del programa Superfund que del radón geológico, más de las emisiones industriales de dimetilalbóndiga que de la aflatoxina contenida en la mantequilla de maní.

En este punto se aprecia una paradoja peculiar. Muchos expertos en riesgos resisten la presión de tener en cuenta el ultraje al tomar decisiones relacionadas con la gestión de riesgos. Insisten en que únicamente “los datos”, no el público “irracional”, deben determinar la política. Pero dos decenios de datos nos indican que la voluntariedad, el control, la justicia y demás elementos son componentes importantes de la definición que nuestra sociedad hace del riesgo. Cuando un gestor de riesgo sigue pasando por alto estos factores (y sigue sorprendiéndose por la respuesta de indignación del público), vale la pena preguntarse de quién es el comportamiento irracional.

La solución está implícita en este replanteamiento del problema. Ya que el público responde más al ultraje que al peligro, los gestores de riesgos deben trabajar para hacer

que los peligros graves resultan más ultrajantes, y los peligros moderados menos ultrajantes. Las campañas recientes contra la conducción bajo los efectos del alcohol y el humo de cigarrillo del copiloto, ofrecen dos modelos de iniciativas llevadas a cabo con éxito para aumentar la preocupación pública por los peligros graves alimentando el ultraje.

De manera análoga, para poder reducir la preocupación pública por los peligros moderados, los gestores de riesgos deben tratar de disminuir el ultraje. Cuando se trata a las personas con justicia, honestidad y respeto por su derecho a tomar sus propias decisiones, es mucho menos probable que sobreestimen los peligros pequeños. En este sentido, la comunicación de riesgos puede ayudar a explicar el peligro. Pero cuando las personas no son tratadas con justicia, honestidad y respeto por su derecho a tomar sus propias decisiones, poco puede hacer la comunicación de riesgos para impedir que expresen su ira abiertamente (con independencia del alcance del peligro). La mayoría de nosotros no actuaríamos diferente.

© Peter M. Sandman 1987, 2006. Derechos reservados.

The Peter Sandman Risk Communication Website
www.psandman.com

Peter M. Sandman
59 Ridgeview Rd.
Princeton NJ 08540-7601

Teléfono: 1-609-683-4073
Fax: 1-609-683-0566
E-mail: peter@psandman.com