

PERCEPCIÓN DEL RIESGO

Percepción

El concepto de riesgo es complejo. La investigación de este concepto por diversas disciplinas ha incrementado su complejidad y la manera cómo la gente lo entiende.

Las iniciativas de comunicación del riesgo deben diseñarse de tal manera que se asegure que los mensajes lleguen a los grupos objetivo de la población. Para ello, primero se deben encontrar formas de desagregar las diferencias y necesidades individuales e incluir en la información que se proporcione las preocupaciones sentidas por el público.

La gente tiende a ser particularmente resistente a la idea de que se encuentra en riesgo frente a un peligro. La mayoría de las personas considera que está en un peligro menor que el individuo promedio, con menor posibilidad de morir de un ataque cardíaco, menor probabilidad de quemarse o menor probabilidad de volverse adicto a las drogas; tiende a sentirse infalible. Por ejemplo, casi todas las personas consideran que manejan su vehículo mejor que el promedio o que tienen menos probabilidades de desarrollar un cáncer que el individuo promedio. Este optimismo irreal se sustenta en la información disponible y en un razonamiento que induce a pensar que el peligro no es una amenaza verdadera, aunque afecte a personas conocidas. Todo ello influye en la respuesta ante el riesgo. El mensaje “*esto lo incluye a usted*” es más difícil de comunicar que “*muchos morirán*”.

La percepción es un factor importante que se debe considerar cuando se comunican riesgos. Diversos estudios en antropología y sociología han mostrado que la percepción y la aceptación de un riesgo tienen sus raíces en factores culturales y sociales. Se ha argüido que la respuesta al peligro está mediada por influencias sociales transmitidas por amigos, la familia, los compañeros de trabajo y los oficiales públicos respetables. En muchos casos, la percepción del riesgo se puede formar después de un hecho racional ejecutado por el propio individuo.

La información acerca de la magnitud del riesgo es importante para que la gente tome conciencia de riesgos que jamás ha escuchado, mientras que la información acerca de la susceptibilidad personal es importante en la transición que va de la conciencia a la decisión de actuar; sin embargo, la decisión de actuar no es lo mismo que actuar.

Como la mayoría se preocupa por los mismos riesgos que preocupa a sus amigos, está alerta y lista para responder ante la evidencia de que un peligro particular pueda representar o no una preocupación local.

Los individuos que se sienten seguros y aquellos cuyas actitudes reflejan algún grado de conocimiento sobre el riesgo experimentan menos obstáculos para modificar su ambiente que los que responden con actitudes de defensa. Tal aspecto

repercutirá en la planificación de las actividades de un programa de comunicación de riesgos.

Características que definen la percepción

Los investigadores de la percepción del riesgo han estudiado las características del riesgo que influyen en la percepción. A continuación se definen las condiciones que tienen mayor influencia en la manera de percibir los riesgos.

1. Miedo

¿Qué es lo que más le preocupa, ser comido por un tiburón o morir de una enfermedad cardíaca? Ambos lo pueden matar, pero los problemas cardíacos tienen mucha más probabilidad de hacerlo. A pesar de lo anterior, las muertes a las que se tiene mayor temor son las más preocupantes. El cáncer, por ejemplo, provoca más miedo porque se percibe como una forma espantosa de morir. Esto explica por qué los peligros que pueden causar cáncer, tales como la radiación y los agentes químicos provocan miedos intensos. El temor es un claro ejemplo de lo que pensamos acerca de un riesgo en términos de nuestros sentimientos intuitivos, un proceso que se denomina como el efecto heurístico.

2. Control

La mayoría de la gente se siente segura cuando maneja. Tener el volante en sus manos le produce el sentimiento de poder controlar lo que sucede. Si cambia de asiento y va como pasajero, se siente nerviosa porque ya no tiene el control. Si la persona siente que tiene algún control sobre el proceso que determina el riesgo que enfrenta, éste probablemente no será visto tan grande como en el caso que no tuviera control sobre él.

3. ¿Es el riesgo natural o creado por las personas?

Las fuentes de energía nuclear, tanto como los teléfonos celulares o los campos eléctricos y magnéticos, provocan frecuentemente mayor preocupación que la radiación proveniente del Sol, sin embargo, se sabe que este es responsable de un gran número de cáncer de piel cada año. El origen natural de un riesgo hace que se perciba como un riesgo menor que el creado por las personas. Este factor ayuda a explicar la amplia preocupación acerca de muchas tecnologías y productos.

4. Elección

Un riesgo que nosotros seleccionamos parece menos riesgoso que aquel que nos impone otra persona. Si usted usa un teléfono celular mientras maneja, puede percibir como riesgoso que otro conductor también lo use y molestarse por el riesgo que ese conductor le impone, incluso cuando usted toma el mismo

riesgo, pero con menos preocupación; el control sobre su automóvil contribuye a esa percepción.

5. *Efectos en los niños*

La supervivencia de las especies depende de la sobrevivencia de su prole. Por esa razón, los riesgos que corren los niños, como la exposición al asbesto en una escuela o el raptó de un joven, parecen más graves que el mismo riesgo en los adultos (como la exposición laboral al asbesto o el secuestro de un adulto).

6. *Riesgos nuevos*

Los riesgos nuevos, incluidos el síndrome respiratorio agudo (SARS), el virus del Nilo y las nuevas tecnologías y productos, tienden a ser más temibles que aquellos riesgos con los que hemos vivido durante un tiempo y que nuestra experiencia nos ha ayudado a ponerlos en perspectiva.

7. *Conciencia*

Mientras más conscientes estemos de un riesgo, lo percibimos mejor y nos preocupamos más. Por ejemplo, el SARS produjo más cobertura, más atención y mayor preocupación que la influenza, la cual provoca un gran número de muertes al año. La conciencia de ciertos riesgos puede ser alta o baja dependiendo de la atención que se dé a los riesgos.

8. *Posibilidad de impacto personal*

Cualquier riesgo puede parecer más grande si la persona o alguien cercano es la víctima. Esto explica por qué la probabilidad estadística con frecuencia es irrelevante y poco efectiva para comunicar riesgos. Mientras mayor sea la cercanía y el conocimiento de las consecuencias del riesgo, mayor puede ser su percepción.

9. *Relación costo-beneficio*

Algunos analistas e investigadores de la percepción del riesgo creen que la relación costo-beneficio es el principal factor que determina que tengamos más o menos miedo a una amenaza dada. Si en una conducta o elección se percibe un beneficio, el riesgo asociado parecerá más pequeño que cuando no se percibe tal beneficio.

10. *Confianza*

Mientras más confianza se tenga en los profesionales que están a cargo de nuestra protección o en los funcionarios del gobierno o instituciones responsables de nuestra exposición al riesgo (por ejemplo, funcionarios del área ambiental o gerentes industriales) o en la gente que nos da información sobre un riesgo,

menos miedo tendremos. Entre menos confiemos, mayor será nuestro nivel de preocupación.

11. Memoria de riesgos

Un accidente memorable hace que un riesgo sea más fácil de evocar e imaginar y por lo tanto puede parecer mayor (por ejemplo, mucha gente recuerda la fuga de metilisocianato en Bhopal, India, que afectó a miles de personas). Las experiencias que tienen las personas son un elemento importante en su percepción, ya que éstas determinarán que se les dé un mayor peso que a otros riesgos estadísticamente significativos.

12. Difusión en el espacio y tiempo

Los eventos raros como los accidentes nucleares son percibidos como más riesgosos que los riesgos comunes y corrientes (choques de tránsito).

13. Efectos en la seguridad personal y en las propiedades personales

Un evento es percibido como riesgoso cuando afecta intereses y valores fundamentales, por ejemplo, la salud, las viviendas, el valor de la propiedad y el futuro.

14. Equidad

La gente que debe enfrentar mayores riesgos que los demás y que no tiene acceso a beneficios, comúnmente se indigna. La comunidad cree que debe haber una distribución equitativa de los beneficios y de los riesgos.

15. Proceso

La agencia o gobierno debe mostrar confiabilidad, honestidad y preocupación por los impactos en la comunidad. Además, debe comunicarse con la población antes de que tome las decisiones y establecer una relación de respeto. Así mismo, deberá escuchar y responder las dudas y cuestionamientos que surjan. Cuando estas condiciones no se cumplen la percepción del riesgo en cuestión se ve afectada de forma negativa.

Escala de jerarquía de Maslow

Abraham Maslow desarrolló la teoría del humanismo y una de sus mayores contribuciones a la psicología fue la teoría de necesidades humanas, propuesta a finales de los sesenta, la cual explica que las necesidades humanas son de naturaleza jerárquica.

Dicha teoría sostiene que las personas no responden solamente a fuerzas mecánicas (estímulos y refuerzos del comportamiento) o impulsos instintivos

inconscientes, sino a todo aquello que contribuye al desarrollo de su potencial humano. Bajo esa óptica, las personas se esfuerzan por lograr los niveles de conciencia y sabiduría más altos.

Otros psicólogos han denominado a las personas que llegan a esos niveles como *completamente funcionales* o poseedores de una *personalidad saludable*. Maslow las llamaba *personas autorrealizadas*.

La teoría de necesidades humanas tiene un orden jerárquico de cinco niveles. Colocó las necesidades animales o instintivas en la base de una pirámide y las necesidades humanas en la punta. Las personas que se encuentran en la base no se enfocan en valores, sino en las necesidades de la supervivencia. Una persona que padece hambre tiene su pensamiento puesto en la comida. Para la mayoría de las personas, cada nivel de la pirámide depende del nivel inferior.

- Nivel 1 Necesidades fisiológicas o biológicas de supervivencia. Incluye el oxígeno, comida, agua y protección del calor o frío y de las inclemencias de la naturaleza. Estas necesidades son muy importantes porque si un individuo no logra satisfacerlas, puede morir.
- Nivel 2 Necesidades de seguridad. Son muy importantes en situaciones de emergencia o periodos de desestabilización social (como anarquía y violencia social).
- Nivel 3 Necesidades psicológicas. Incluye la necesidad de dar y recibir afecto, la pertenencia a un grupo y evitar la soledad o alienación.
- Nivel 4 Necesidades de autoestima. La necesidad de una base estable de autoestima y respeto de los demás es importante para sentirnos satisfechos, confiados y valorados.
- Nivel 5 Necesidades de autorrealización. Maslow describe la autorrealización como un proceso en el que las personas están dedicadas a una actividad que consideran muy valiosa, a veces llamada vocación. Comúnmente son personas saludables, creativas, sagaces y entregadas a lo que hacen, con una visión del género humano diferente de los demás.

Maslow afirma la autorrealización es un llamado que sienten las personas para hacer aquello que asumen como una misión en su vida. Así sucede con los músicos, poetas y escritores. Sin embargo, las personas autorrealizadas pueden dedicarse a cualquier otra actividad que efectúan de manera creativa y con entrega. Si estas necesidades no se satisfacen, la persona se siente inquieta, irritada, tensa o siente que le falta algo por hacer. Las necesidades de los niveles inferiores también producen sentimientos similares, aunque la causa es fácil de identificar; si una persona carece de comida, afecto, aceptación o autoestima la causa es aparente.

A continuación se presenta dicha escala piramidal.

Escala de Jerarquía de Maslow



Aspectos individuales

Uno de los objetivos de investigar la percepción del riesgo ha sido desarrollar una taxonomía para entender y predecir cómo las personas y la sociedad responden a los peligros. Un esquema taxonómico pudiera explicar, por ejemplo, la aversión extrema de la gente a ciertos peligros, su indiferencia ante otros y las discrepancias entre esas reacciones y las opiniones de los expertos. En el paradigma psicométrico, se hacen juicios cuantitativos acerca del carácter arriesgado real y del deseado de diversos peligros y el nivel deseado de regulación de cada uno. Luego, esos juicios se relacionan con otras condiciones, como: a) las características señaladas hipotéticamente como importantes para la percepción del riesgo y actitudes; b) los beneficios de cada peligro para la sociedad; c) el número de muertes debido al peligro en un año promedio, y d) el número de muertes en un año desastroso.

El desarrollo principal de esta área ha sido el descubrimiento de estrategias mentales o heurísticas que la gente emplea para arreglárselas en un mundo incierto. Si bien esas estrategias son válidas en determinadas circunstancias, en otras conducen a grandes y persistentes sesgos que tienen serias implicaciones en la evaluación de riesgos. La investigación de laboratorio sobre el conocimiento y las percepciones básicas ha mostrado que las dificultades en el entendimiento de los procesos probabilísticos, la cobertura sesgada de los medios de comunicación, las experiencias personales engañosas y las ansiedades generadas por los problemas de la vida causan la negación de la incertidumbre, el juicio deficiente de los riesgos (algunas veces sobreestimados y otras subestimados) y juicios sobre hechos que se mantienen sin una confianza garantizada.

La investigación y la experiencia han mostrado que rara vez los expertos y el público están de acuerdo con respecto al riesgo. Los expertos están propensos a tener los mismos sesgos que el público en general, en particular cuando se ven forzados a ir más allá de los límites de los datos disponibles y tienen que apoyarse en la intuición.

A continuación se comparan los factores involucrados en la percepción del riesgo por parte de los expertos y por parte del público o audiencia.



Fuente: Canadian Food Inspection Agency

Género y percepción de riesgos

Los subgrupos de una comunidad pueden reaccionar de acuerdo con sus características culturales y sociales, y también de género. En general, las mujeres se sienten más inseguras con respecto a una amenaza industrial debido a que:

1. perciben más eventos tecnológicos potencialmente peligrosos;
2. tienen menos conocimiento de la organización laboral y, por consiguiente, no pueden percibir la efectividad de las precauciones de seguridad industrial y como resultado tienen menor credibilidad en esas medidas;
3. tienen menor conocimiento real de los peligros y de su origen, y
4. tienen mayor predisposición a la ansiedad (como una característica de personalidad).

También se ha observado que las mujeres reportan con mayor frecuencia situaciones de alarma con respecto a actividades industriales. Debido a que los valores de las mujeres con respecto a la salud personal, al bienestar y al cuidado familiar son más altos que los de los hombres, ellas están sujetas a un mayor estrés y se sienten más amenazadas por los peligros industriales.

Tipos de sesgos

Se conoce que las actitudes públicas hacia el riesgo se encuentran influenciadas por sesgos que son producto de percepciones personales hacia el mismo y que pocas veces se sustentan. Los sesgos optimistas y los “sesgos de indignación” son dos ejemplos de por qué los individuos pueden mantener puntos de vista irracionales acerca de un riesgo particular.

Los sesgos optimistas, también conocidos como *optimismo irreal*, son uno de los muchos retos respecto a la percepción que enfrentan los comunicadores de riesgo. Diversos estudios han demostrado que los individuos pueden reconocer la existencia de un riesgo, pero con frecuencia asumirán que no son vulnerables a él; es más fácil que reconozcan los peligros relacionados con otros. Es el síndrome clásico de “a mí no me puede pasar”. Mientras más piense un individuo con respecto a un riesgo, sentirá que tiene más control sobre la exposición. Se ha encontrado que los sesgos optimistas son más comunes en eventos positivos, mientras que los sesgos pesimistas son raros.

En la siguiente figura se muestran los componentes relacionados con la percepción del riesgo por parte del público y que influyen en la subestimación o sobreestimación del riesgo.



Fuente: Canadian Food Inspection Agency

Dimensiones de la confianza

La percepción de riesgos se relaciona también con el grado de confianza que tiene determinada audiencia respecto a la institución que se encarga de administrar el riesgo. Hay una serie de condiciones que pueden fortalecer las relaciones entre los comunicadores de riesgos y las poblaciones. Entre esas condiciones se encuentran el compromiso, el cuidado, la competencia y la honestidad. El juicio que una audiencia tiene sobre esas condiciones va definiendo la confianza que tiene en la institución responsable de la administración del riesgo.

Condiciones de la confianza

| | |
|---|--|
| Compromiso <ul style="list-style-type: none">• Se juzga a los administradores del riesgo de acuerdo con el compromiso que demuestren para alcanzar metas comunes.• Incluye proporcionar información precisa y participar en los procesos de toma de decisiones. | Cuidado o empatía <ul style="list-style-type: none">• Se juzga a los administradores del riesgo según su comportamiento y preocupación que muestren por el público.• Incluye la habilidad para escuchar y la capacidad para ver la perspectiva de los otros. |
| Competencia <ul style="list-style-type: none">• Los administradores del riesgo deberán demostrar competencia técnica en su área de responsabilidad. | Honestidad <ul style="list-style-type: none">• Los administradores del riesgo deberán demostrar credibilidad, objetividad y sinceridad. |

Kasperson, 1992.

Los comunicadores deben tener desarrollar estas condiciones relacionadas con la confianza para que puedan tener una aceptación adecuada en la comunidad con la que trabajan.

Para evaluar la credibilidad de una organización o persona, el factor más importante que se decide en los primeros 30 segundos es la empatía o la percepción de cuidado que demuestren por la población; la competencia y experiencia determinan más de 15% de la credibilidad; la honestidad y la apertura de 15 a 20%, al igual que la dedicación y el compromiso.

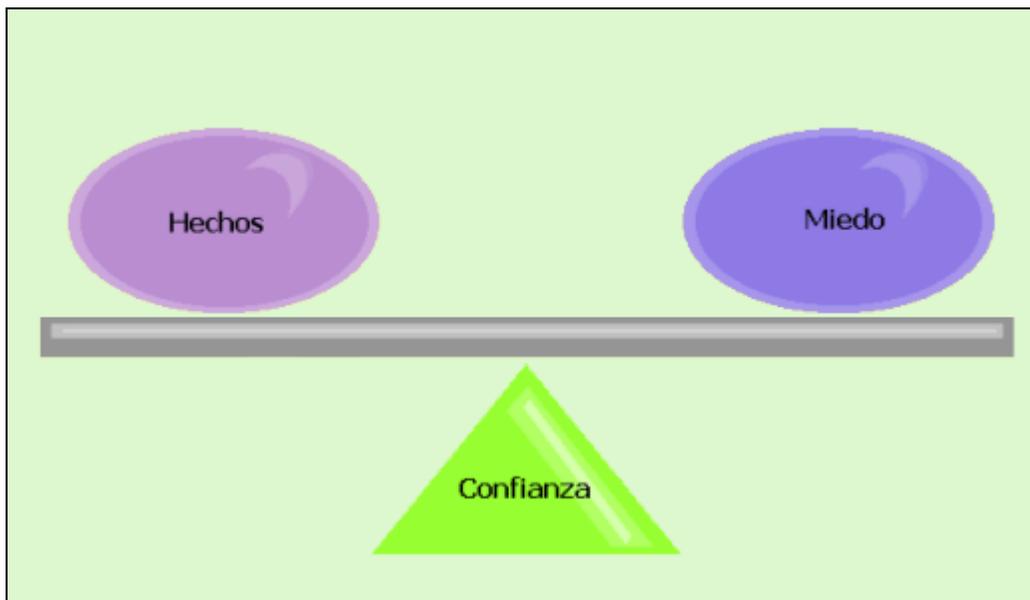
Aspectos emocionales relacionados con la percepción

Las emociones desempeñan un papel importante en la percepción de riesgos. La preocupación, la angustia y el temor pueden ser producto del conocimiento que se tenga sobre el riesgo, lo que influye en la percepción del mismo. Muchos comunicadores de riesgos no reconocen las emociones y argumentan que lo hacen por respeto a la audiencia, por aprensión y algunas veces por la creencia errónea de que puede salir el *tiro por la culata*.

Los riesgos que te matan no son necesariamente los que te enojan o que te aterrorizan. Para cerrar la brecha entre esos dos tipos de riesgo, los administradores del riesgo en el gobierno y en la industria han comenzado a recurrir a la comunicación de riesgos.

Peter M. Sandman, 1987.

El miedo es una de las emociones básicas. Es una respuesta frente a la necesidad biológica de protección ante el peligro, por lo que tiene un impacto poderoso en la percepción del riesgo. En la comunicación de riesgos se reconoce que existe un balance sutil entre las emociones (miedo), los hechos y la confianza, lo que puede ser visto como variables colocadas en un sube y baja o balancín; la confianza sería el punto de apoyo y los hechos y el miedo se balancearían en los lados opuestos, como se muestra en la siguiente figura.



Fuente: Canadian Food Inspection Agency

Usualmente, la gente subestima los riesgos porque cree que se encuentra segura e invulnerable y no se siente obligada a hacer algo al respecto. Las evaluaciones técnicas y las del público difieren en la identificación de los riesgos más importantes. La investigación sobre la percepción de riesgos muestra que los expertos con frecuencia definen el riesgo de una forma técnica y limitada mientras que el público juzga el riesgo influido por una variedad de factores psicológicos, sociales, institucionales y culturales.

Interculturalidad

La interculturalidad es una condición que se da en sociedades conformadas por distintos grupos sociales, raciales y culturales. Algunas comunidades desfavorecidas o marginadas han dado un nuevo significado a las prácticas occidentales y las han incluido como parte de su propia cultura e incluso pueden identificarlas como propias. La dinámica cultural implica comunicaciones horizontales y verticales, ascendentes y descendentes. Consecuentemente, la expresión cultural de todos implica la confrontación cultural en ciertos momentos. En esos casos se sugiere desarrollar modelos alternativos de atención en los sistemas locales de salud, reconocer la necesidad de transformar los procesos de intervención y fortificar el trabajo en el área local. Lo anterior permitirá, además de la participación de la comunidad, la operación exitosa de los programas de salud.

En la comunicación intercultural, especialmente en poblaciones indígenas de América Latina, se plantea una situación compleja que limita las posibilidades de transmitir mensajes exitosamente. En esos casos se deberá poner especial atención en la elaboración de los mensajes y en los aspectos culturales a fin de que los mensajes sean captados de la mejor forma posible.

Conclusiones

La percepción de riesgos incluye diferentes elementos que deben considerarse en conjunto para comprender cómo los individuos y los grupos sociales los perciben. Conocer la percepción de un determinado problema ambiental en una comunidad es fundamental para poder elaborar un plan de comunicación de riesgos efectivo.

Referencias:

- (1) Canadian Food Inspection Agency
www.inspection.gc.ca/english/corpaffr/publications/riscomm/riscommes.shtml
- (2) Fischhoff B. (1995). Risk perception and communication unplugged. *Risk Analysis*. 15: 137-145.
- (3) Earthscan Publications, 1998, pp.133-43.
- (4) Sandman, P.M. Risk communication: Facing public outrage, *EPA Journal*, Nov. 1987, pp. 21-22.
www.psandman.com/articles/riskcomm.htm
- (5) Kasperson, RE 1992 Social disturb as a factor in siting hazardous facilities and communication risks. *Journal of Social Issues*, 48 (4): 161-187.
- (6) Urbina, S. J. y Fregoso, M. J. Afrontamiento de riesgos ambientales: El caso de San Juanico. *Rev de Psic Soc y Pers*. 7(1):46-59. 1991.

- (7) Maslow A. Toward a psychology of being. 3. ed. Van Nostrand Co., 1968.
www.deepermind.com
- (8) Barragán FJ. 2003. Encuentros y desencuentros entre pueblos indígenas y programas de salud. La comunicación intercultural como hilo conductor. Revista Universitaria, Universidad de Xalapa, Año 3, No. 9.
- (9) Slovic P. 1985. Characterizing perceived risk. En Kates *et al.* (eds.) Perilous progress: Technology as hazard.
- (10) Slovic P. 2000. The perception of risk.
- (11) http://www.ocrwm.doe.gov/pm/program_docs/curriculum/unit_3_toc/14.pdf