

# LA COMUNICACIÓN

## Algo más que hechos

**E**n el Manual del OIEA para *Primeros Actuantes ante Emergencias Radiológicas* se afirma que "Todas las emergencias nucleares y radiológicas graves han llevado al público a adoptar algunas medidas inapropiadas o injustificadas, y han dado por resultado importantes efectos psicológicos y económicos negativos, que han sido la consecuencia desfavorable más grave de muchas emergencias radiológicas. Estos efectos han ocurrido incluso en emergencias con pocas consecuencias radiológicas o ninguna, sobre todo porque el público no recibió información comprensible y coherente de las fuentes oficiales."

Por muy dramática que sea esta afirmación, se queda corta. La falta de comunicación efectiva sobre el riesgo radiológico puede causar también daño físico. Chernóbil provocó abortos innecesarios. Como reacción al incidente de Goiânia, miles de personas inundaron los servicios médicos pidiendo ser examinadas, reduciendo la capacidad del sistema médico para tratar a los verdaderamente enfermos. La preocupación por la radiación nuclear, ya sea después de una emergencia o por mera aprensión, es una fuente de estrés crónico que causa problemas cardiovasculares, debilita el sistema inmunológico, contribuye a la aparición de diabetes en el adulto, aumenta las probabilidades de depresión clínica e interfiere con la memoria, la fertilidad y el crecimiento óseo.

Así pues, todo organismo que se ocupe del riesgo asociado a la radiación tiene la responsabilidad de reconocer que no basta con tratar con bequerels y sieverts. Deben tomarse más en serio los riesgos inherentes a la respuesta del público a la amenaza de radiación. Un medio primordial de afrontar estos riesgos es una comunicación del riesgo más efectiva como parte de la gestión general del riesgo.

Para explicar qué es la comunicación del riesgo, conviene empezar por lo que no es. La comunicación del riesgo se inició a finales del decenio de 1970 con los esfuerzos de las industrias nucleares y químicas de los Estados Unidos para contrarrestar la preocupación pública generalizada por esas tecnologías. Se pensaba que una información clara y comprensible era todo lo que hacía falta para que la gente entendiera que los riesgos eran menores de lo que muchos temían. Al día de hoy, son muchos los que siguen creyendo que la comunicación del riesgo se trata

simplemente de lograr que la información sea comprensible, sobre todo en campos como la tecnología nuclear, muy influida por personas con antecedentes científicos y técnicos.

Este planteamiento viene fallando durante decenios, y la mayoría de los expertos en comunicación del riesgo lo estiman inadecuado. La percepción del riesgo y los comportamientos resultantes son una cuestión tanto de hechos como de nuestros sentimientos e instintos y circunstancias de la vida personal. Una comunicación que presente los hechos, pero que no tome en cuenta el aspecto afectivo de nuestras percepciones del riesgo, es simplemente incompleta.

También se piensa habitualmente en la comunicación del riesgo como en qué decir en circunstancias de crisis, lo que también es inadecuado. Si bien es indudablemente cierto que la comunicación en momentos de crisis es importante para gestionar la respuesta pública, innumerables ejemplos nos han enseñado que buena parte de la eficacia de la comunicación del riesgo durante una crisis depende de lo que se haya hecho previamente.

Por último, se piensa mucho en la comunicación de riesgos como en lo que se dice, una cuestión de qué palabras y mensajes se transmiten. Una vez más, este enfoque es incompleto. La comunicación del riesgo está implícita en las medidas que adopta un organismo, una industria o una empresa. Puede que nunca sea más cierta la afirmación de que "un hecho vale más que mil palabras" que cuando se advierte a la gente de algo que puede poner en peligro su salud o su supervivencia.

Aquí se da, pues, una definición más completa de la comunicación del riesgo:

*Acciones, palabras y otras interacciones que incorporan y respetan las percepciones de los destinatarios de la información y tienen como finalidad ayudar a la gente a tomar decisiones más informadas sobre las amenazas a su salud y su seguridad.*

Esta definición insiste en que:

► La comunicación del riesgo es cuestión de lo que una organización hace, no sólo de lo que dice.

# CIÓN DEL RIESGO

## *e impresiones*

# ÓN DEL RIESGO

por David Ropeik

► La comunicación del riesgo debe tomar en cuenta el componente afectivo de las percepciones de riesgo de la gente

► La comunicación del riesgo será más efectiva si ha sido concebida como diálogo y no como una serie de instrucciones. Tendrá más éxito si el objetivo consiste en favorecer determinados comportamientos, y no esperar meramente que los destinatarios de la información piensen y hagan lo que quieran los comunicadores.

Este enfoque reconoce descubrimientos del ámbito de la neurociencia y la psicología que han determinado que la percepción del riesgo es un proceso dual de hecho e impresiones. Utilizamos la información con la que contamos y una serie de instintos que nos ayudan a calibrar hasta qué punto algo es temible. Los factores instintivos que influyen en la preocupación pública por la radiación son:

► **Dolor y sufrimiento.** Cuanto mayores sean el dolor y el sufrimiento imputables a un riesgo, mayor es nuestro miedo. La radiación se asocia con el cáncer, percibido como una forma particularmente dolorosa de morir.

► **Incognoscibilidad.** Las personas suelen temer más las cosas que no pueden detectar con sus propios sentidos, como la radiación ionizante.

► **¿Es natural la amenaza o imputable al hombre?** Un riesgo natural, como el radón, produce menos miedo que el mismo tipo de radiación ionizante procedente de una fuente fabricada por el hombre.

► **Riesgo frente a beneficio.** Cuanto mayor es el beneficio, menos temor hay del riesgo. Muchas personas que se someten voluntariamente a la radiación médica siguen temiendo los desechos nucleares.

► **Capacidad de elección.** Un riesgo asumido voluntariamente, como el de las comunidades que se ofrecen a albergar una instalación de disposición final de desechos o una central nucleoelectrónica, resulta menos alarmante que el mismo riesgo si ha sido impuesto, como es el caso de la población de Nevada, en los Estados Unidos, con la Montaña Yucca.

► **Control.** Cuanto más creamos que podemos influir en los acontecimientos que se presenten, menos asustados estaremos. (No se trata de si hay que empezar por lanzarse voluntariamente al riesgo, sino de cuánto control real creemos tener sobre lo que no está sucediendo.) La radiación transmitida por el aire procedente de un dispositivo de dispersión radiológica o del accidente de una central nuclear se percibe como algo en lo que no podemos hacer nada.

► **¿Es el riesgo catastrófico o crónico?** Los riesgos que representan una amenaza para un gran número de personas de una sola vez suscitan más miedo que las causas estadísticamente más graves de daños o muertes en las que las víctimas se encuentran geográfica y temporalmente desperdigadas. Las imágenes de Hiroshima, Nagasaki y Chernóbil asocian sucesos relacionados con la seguridad en las centrales nucleares como potencialmente catastróficos.

► **Confianza.** Estamos más asustados cuando no confiamos en los organismos o los funcionarios que tienen que protegernos, o en las industrias que provocan el riesgo. ¿Nos fiamos de su competencia? ¿De su honradez? ¿De sus motivos? Una actuación incompetente, los secretos y una información incoherente son algunas características destructoras de la confianza propias del comportamiento de los funcionarios en numerosos incidentes nucleares y radiológicos.

Consideremos el ejemplo de la irradiación de los alimentos con miras a una mayor seguridad. En muchos lugares en los que este procedimiento cuenta con la aprobación del gobierno, se emplea poco porque a la industria le preocupa la aprensión del público. Sin embargo, los estudios han demostrado que una comunicación efectiva del riesgo puede aumentar la aceptación por parte del consumidor de la irradiación de alimentos, que supone una mejora directa para la salud pública.

La comunicación del riesgo que se transmitía a los presuntos consumidores en esos estudios iba más allá de un lenguaje claro y comprensible. Comprendía un debate de riesgos y ventajas a la vez. Las comunicaciones reconocían las aprensiones de la gente ante la radiación, en lugar de descartarlas ofreciendo únicamente información acerca de cómo la irradiación de los alimentos no

representa ningún peligro o refiriéndose exclusivamente a las ventajas. Se pedía a la gente que dijera qué escogerían, comprendida la propuesta de una política de etiquetado para identificar los productos irradiados.

En resumidas cuentas, los mensajes claros y comprensibles fueron importantes, pero no suficientes. Una información clara y comprensible forma parte de cualquier comunicación. La de riesgos debe tener en cuenta también las percepciones afectivas de la gente y demostrar respeto por esas percepciones, tanto en actos como en palabras (política de etiquetado).

Estos mismos conceptos pueden aplicarse a muchos problemas de comunicación de riesgo en relación con cuestiones nucleares. He aquí algunas sugerencias concretas:

**La comunicación del riesgo es un instrumento para gestionar esos peligros y se le debe atribuir mucha más importancia en los niveles más altos de cualquier organización interesada en las aplicaciones pacíficas de la ciencia nuclear.**

❶ Las naciones interesadas en poner en marcha un programa de energía nucleoelectrónica tienen que:

- reconocer francamente los riesgos y discutir las ventajas, como la independencia energética de una fuente baja en carbono y el crecimiento económico.
- establecer procedimientos que dejen a la gente la libertad de elegir, particularmente los emplazamientos.
- ofrecer información clara y comprensible por medio de fuentes que inspiren confianza.
- crear mecanismos para una constante aportación pública, o para responder a las preguntas del público, con objeto de establecer un auténtico diálogo.

❷ Los actuantes en caso de emergencia — comprendidos los sucesos que el público percibe como emergencias, independientemente del lugar que puedan ocupar en la escala INES — tienen que:

- dar a la gente una sensación de control diciéndoles lo que pueden hacer, por ejemplo, resguardarse in situ, evacuar, no ir a ningún sitio, buscar reconocimiento médico, tomar píldoras de yodo.
- comunicar constantemente.

- reconocer honradamente la incertidumbre cuando la haya.

- no guardar secretos (aunque resulte difícil en casos en los que están implicadas la seguridad física y la imposición de la ley).


- destacar los riesgos y las ventajas de determinadas conductas, por ejemplo, la evacuación, acudir a zonas contaminadas para rescatar a los seres queridos, acudir a servicios médicos según la probabilidad de exposición.

❸ Los funcionarios encargados del almacenamiento a largo plazo de los desechos nucleares deben:

- respetar las preocupaciones públicas.
- establecer procedimientos que dejen a la gente la posibilidad de elegir, particularmente los emplazamientos.
- proporcionar información sencilla procedente de fuentes fiables sobre la índole del material sometido a disposición final, el proceso de disposición y las instalaciones correspondientes.
- reconocer la inseguridad sobre la disposición final a largo plazo.

- señalar las ventajas de la disposición final reducida de los gases con efecto de invernadero — una forma de desecho — procedentes del uso de combustibles fósiles, frente al riesgo potencial de la disposición final de radionucleidos de periodo largo producidos por la energía nuclear.

La declaración de la misión del OIEA afirma que el Organismo "...promueve el logro y el mantenimiento de altos niveles de seguridad en las aplicaciones de la energía nuclear, así como la protección de la salud humana y el medio ambiente frente a la radiación ionizante."

Esto apunta exclusivamente a los peligros físicos de la radiación. Pero los daños radiológicos potenciales sobrepasan con mucho los efectos directos de los pedacitos de átomos volando. La percepción humana del riesgo de la radiación puede por sí misma provocar daños físicos, psicológicos, sociales y económicos, a menudo superiores al propio daño radiológico. La comunicación del riesgo es un instrumento para gestionar esos peligros y se le debe atribuir mucha más importancia en los niveles más altos de cualquier organización interesada en las aplicaciones pacíficas de la ciencia nuclear. 

---

David Ropeik es consultor sobre comunicación de riesgos.  
Correo-e: [dpr@dropeik.com](mailto:dpr@dropeik.com)