



# La percepción del riesgo

**Lic. Bryna Brennan**

**Asesor Principal, Comunicación de  
Riesgo y Brotes OPS/OMS**

**Asuncion, Paraguay Abril 2009**





# Contenidos

- Riesgo real, riesgo percibido
- La percepción del riesgo
- Los 4 modelos de Sandman relacionados con la percepción de riesgo



# Qué es el riesgo?

- Riesgo es la posibilidad de ocurrencia de un evento que ocasione daño a una población vulnerable.





# Riesgo real y riesgo percibido



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

Sandman, 2001

La gente responde **únicamente** ante los riesgos que percibe.

Slovic P. Fischhoff B., Lichstein S. **Facts and Fears: understanding perceived risk.** 1980







**Organización  
Panamericana  
de la Salud**

Oficina Regional de la  
Organización Mundial de la Salud



**MINISTERIO  
DE SALUD PÚBLICA  
Y BIENESTAR SOCIAL**

Presidencia  
de la República  
del Paraguay





# La percepción del riesgo

- La estimación del riesgo está influida por la percepción.
- La estimación del riesgo entre los científicos y la población es diferente.
- En la percepción del riesgo influyen los siguientes elementos clave:
  - experiencias vividas,
  - valores individuales y sociales,
  - conocimientos,
  - posibilidades de controlar la situación,
  - características y causas del riesgo.



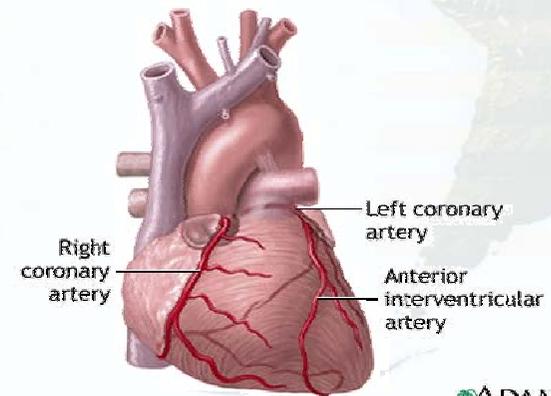


# La percepción del riesgo

- Es un producto socio-cultural complejo que incide en la participación de la población en la prevención, preparación y respuesta y recuperación en una situación de emergencia de salud pública.



**Proceso cognitivo  
y emocional**



ADAM.



# Modelo Peter Sandman

- Comunicación de riesgo
  - Depende de 2 cosas
    - **Hazard** (in) - hasard (fr) - azar (esp) - az-zahr (arb) - zār (per) - zar (tur)
    - **Outrage** (in: out + rage) - outrage (fr) - ultraticum (lat)



- Peligro: Componente técnico del riesgo, producto de la probabilidad y la magnitud.
- Ultraje: No técnico, voluntario, control, capacidad de respuesta, confianza, terror, furia, molestia, indignación.



# Sandman Modelo

Riesgo = Peligro + molestia, furia,  
indignacion





# Modelos relacionados con la percepción de riesgo

Peter Sandman





# Peligro alto/ percepción de riesgo baja

Percepción



Población  
indiferente,  
apático y  
desinteresada



Peligro

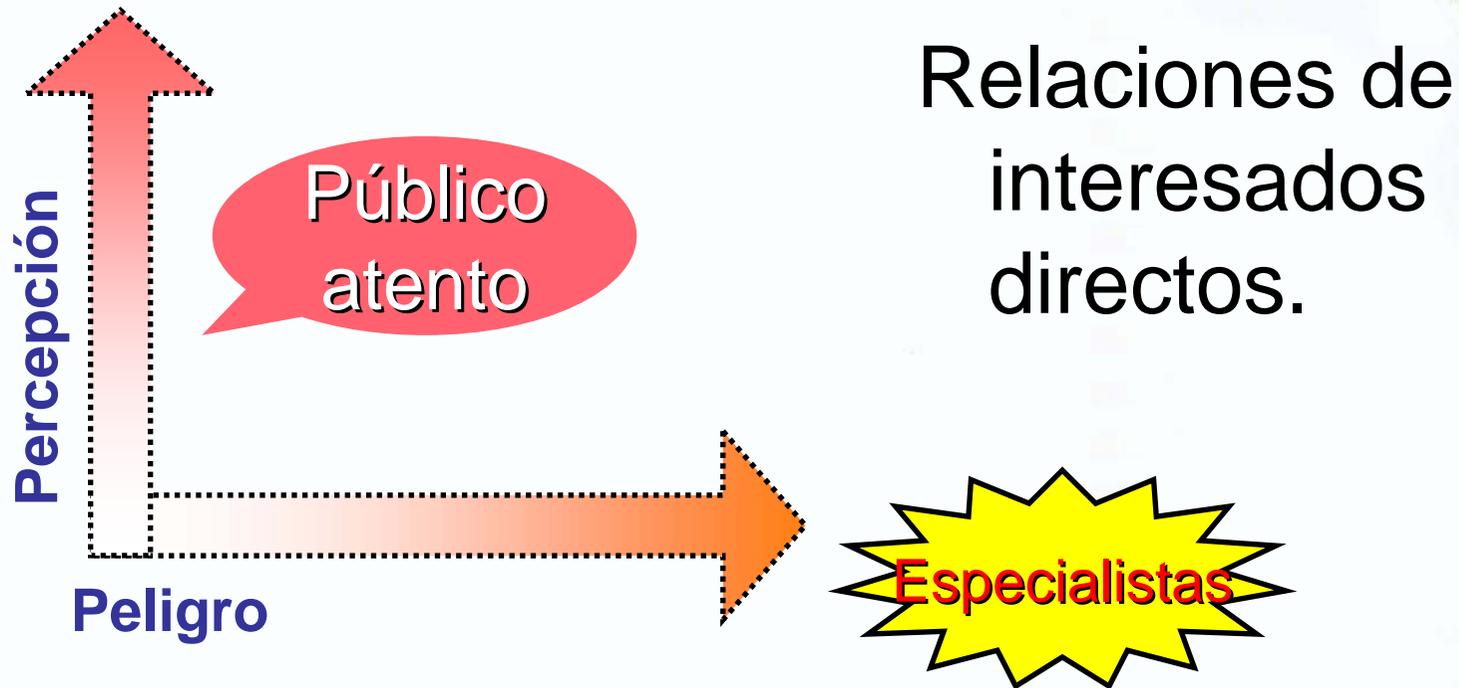


# Qué hacer?

- Aumentar la percepción del riesgo por parte de la población con mensajes clave mediante:
  - Medios de comunicación masivos
  - Educación sanitaria
  - Web
  - Ofrézcale a la gente cosas que pueden hacer



# Peligro y percepción de riesgo moderados



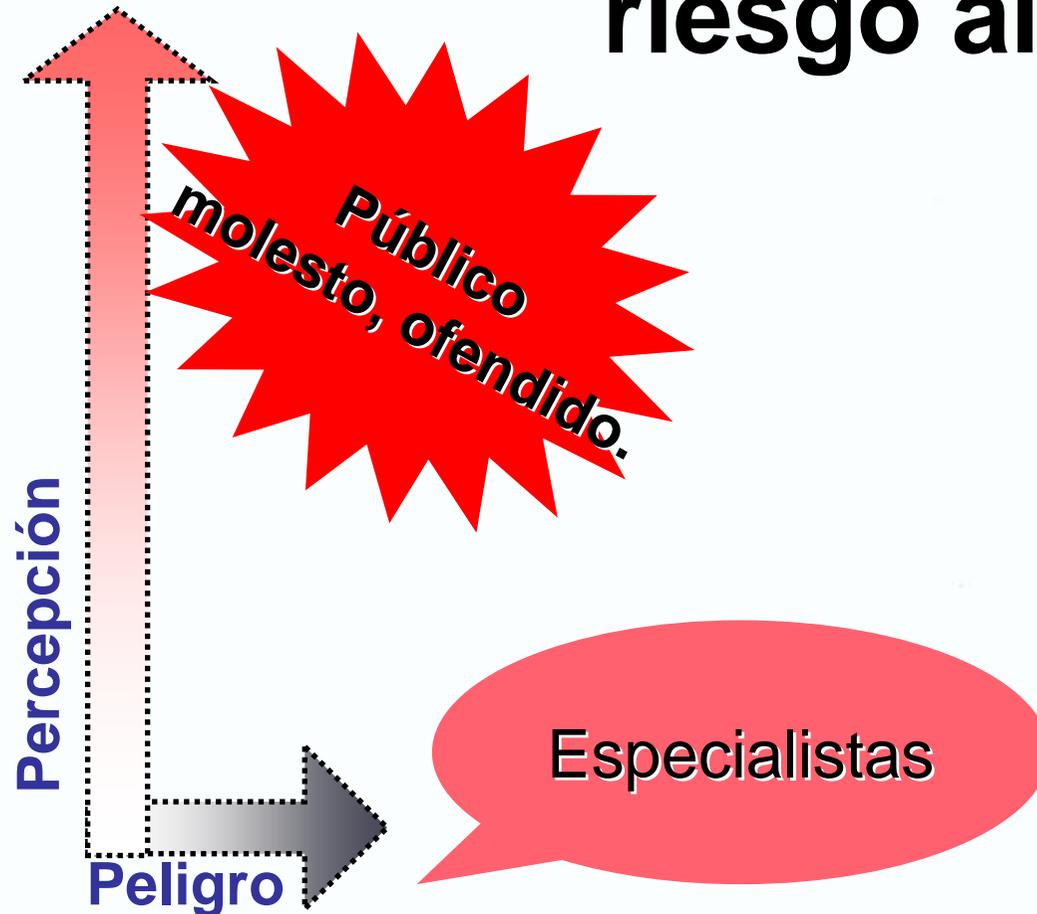


# Qué hacer?

- Responder a preguntas e inquietudes del público y explicar detalles técnicos de la situación mediante:
  - Medios especializados (no masivos)
  - Boletines informativos
  - Web
  - Diálogo interpersonal



# Peligro bajo y percepción de riesgo alta



Manejo de la ofensa



# Qué hacer?

- Escuchar
- Diálogo constante
- Explicar y analizar el problema y sus características.
- Reconocer errores
- Compartir el control
- Pedir disculpas





# Peligro alto y percepción de riesgo alta





# Qué hacer?

- **Ayudar al público a enfrentar su temor y sufrimiento.**
- **Reconocer la incertidumbre**
- **Evitar la confianza en exceso**
- **Compartir los dilemas**
- **Mostrar humanidad y empatía.**
- **Lograr la participación activa de la población.**
- **Proponer cosas que la gente puede hacer**

Medios: medios de comunicación masivos y diálogo interpersonal.



# Principios orientadores

- Empatía
- Acción
- Respeto



# Algunas orientaciones

- Diga a la gente lo que puede esperar
- Ofrece a la gente cosas que pueda hacer
- Deje que la gente escoja sus propias acciones
- Exige más de la gente



# Errores, impresiones equivocadas y verdades

- Reconocer errores, fallas y problemas de conducta
- Explicar cambios en la opinión, predicción o política oficial
- No mienta y no diga verdades a medias
- Procure ser siempre franco y transparente
- Tenga cuidado con las comparaciones de riesgos



# Superar el aspecto emocional

- No exagere el diagnóstico del pánico ni planifique demasiado para él
- Reconozca la diversidad de opiniones
- No trate de eliminar todo el miedo
- No olvide las emociones diferentes del miedo
- No ridiculice las emociones del público
- No pase por alto los temores de la gente
- Acepte las reacciones excesivas iniciales
- Exponga su propia humanidad



- Gracias

[www.paho.org/riskcomm](http://www.paho.org/riskcomm)

- [brennanb@paho.org](mailto:brennanb@paho.org)

