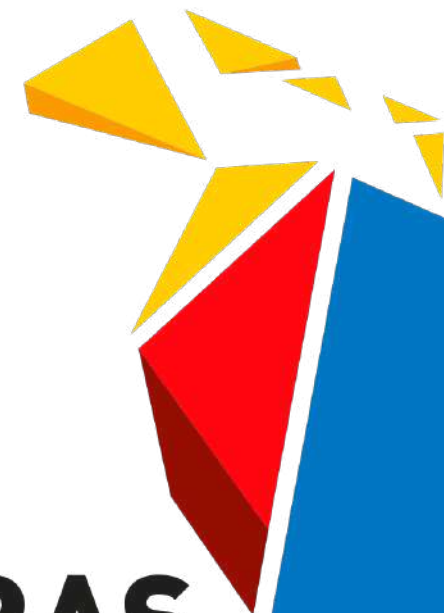


Heurísticas en la percepción del riesgo: insumos para la comunicación en tiempos de crisis.

Claudio Canales Ríos

Coordinador Área Comunicación de Riesgo, ACHIPIA



2nd LARAS
LATIN AMERICAN AND CARIBBEAN
RISK ASSESSMENT
SYMPOSIUM CHILE 2021

ORGANIZADO POR:



COPATROCINADORES:



Food and Agriculture
Organization of the
United Nations



PAHO

PANAFTOSA
Pan American Center for Food and Nutrition
Dietary and Nutritional Public Health

A

¿Qué son las heurísticas y cuál es su importancia?

B

La experiencia de vida como insumo: diseño de estrategias de comunicación del riesgo basados en la percepción.

C

Confianza, transparencia y tratamiento de la información: hacia una necesaria “alfabetización del riesgo”

D

Creatividad y comunicación: una forma de llegar a las audiencias.



¿Cuántas decisiones crees que tomamos al día?

- a) 120
- b) 1.000
- c) 6.000
- d) 35.000



Las “heurísticas” funcionan como procesos cognitivos inconscientes que permiten automatizar elecciones y elegir alternativas de forma más rápida.

El 95% de las decisiones que tomamos se gestan en el subconsciente.



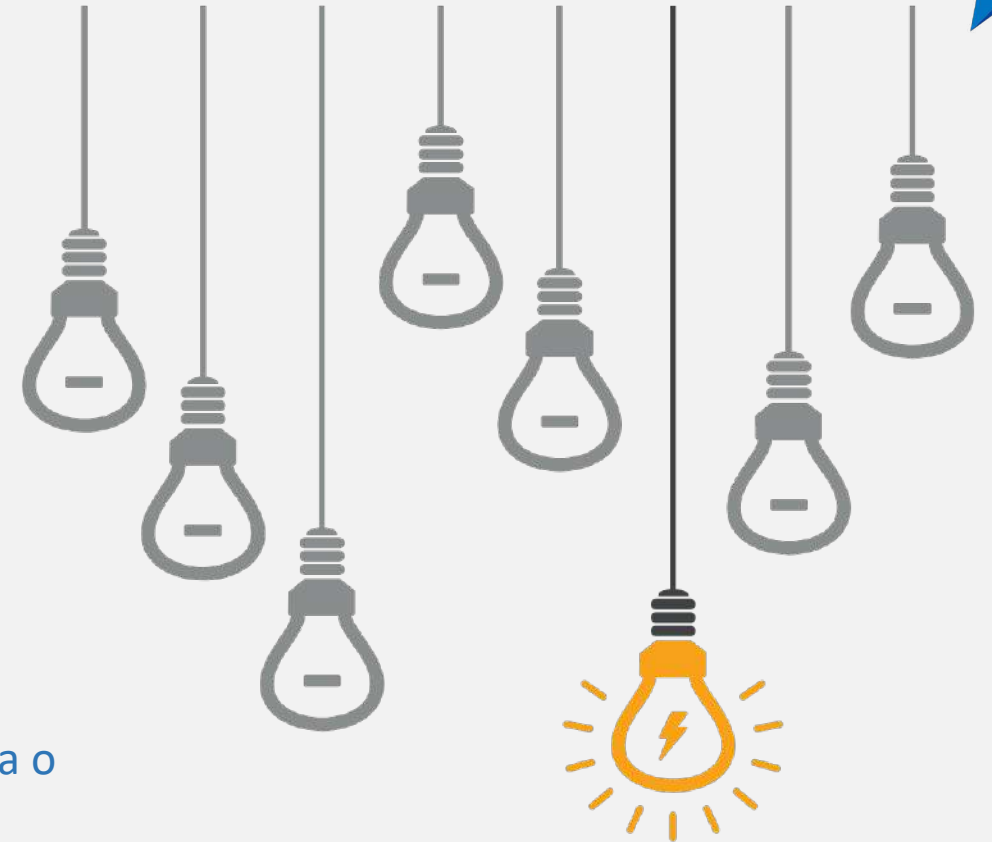
Dr. A.K. Pradeep

Neurocientífico autor
del libro “el cerebro
que compra”

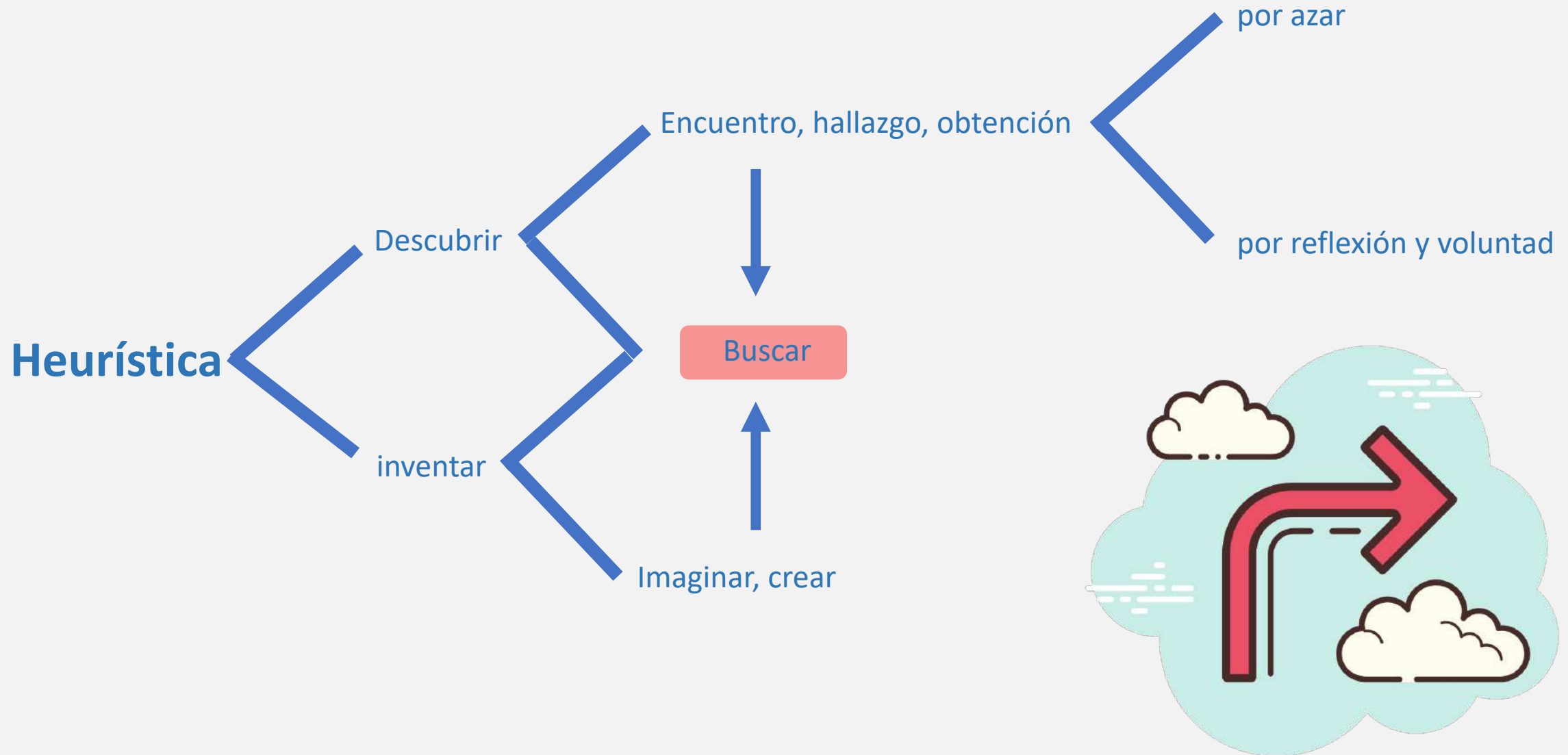
Heurística

Proviene de la palabra griega *heuriskein* que **significa** descubrir, encontrar. Es una estrategia, método, criterio o **truco** usado para hacer más sencilla la solución de problemas complejos.

En general, una **heurística** puede considerarse como un **atajo** a los procesos mentales activos y, por lo tanto, es una medida **que** ahorra o reserva recursos mentales...



¿Qué alimenta nuestros atajos mentales para hallar una solución o comprender un problema?



Varias disciplinas u ocupaciones aplican heurísticas:

- **Heurísticas del diseño**

Impulsos, ideas, imágenes, memoria, percepto.
Frente al problema (objeto de diseño)

- **Heurísticas de UX**

A partir de heurísticas se evalúa la usabilidad de un sistema de interfaces y procesos de Interacción Persona -Laptop.



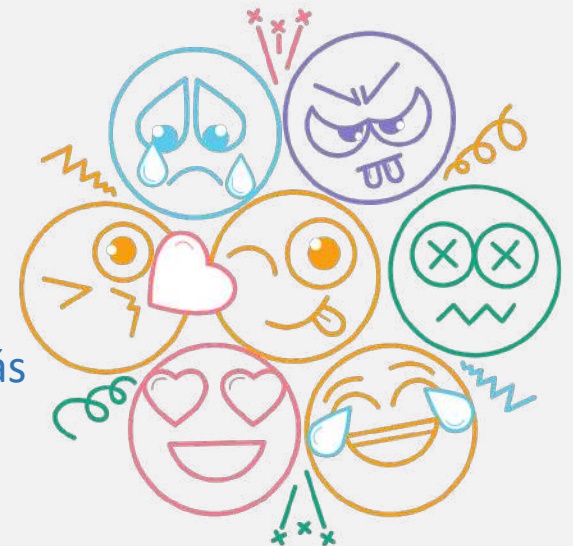
La psicología cognitiva, por su parte, ha tratado de dar cuenta del razonamiento heurístico humano de una forma general, identificando típicamente sus procesos con estrategias o pautas para tomar una decisión. Existen ciertos tipos de heurísticos de gran importancia para el desarrollo de estrategias comunicacionales:

● **Heurística de la disponibilidad**

Responder o tomar decisiones a partir de los recursos con los que contamos.



Los eventos cargados de emociones suelen ser más fáciles de recordar.



● Heurística del reconocimiento

A un grupo de estadounidenses se les hizo la siguiente pregunta: ¿Qué ciudad es más poblada, Detroit o Milwaukee? 60% respondió correctamente (Detroit).

Se hizo la misma pregunta a los alemanes que no sabían mucho sobre Detroit y no conocían casi nada de Milwaukee. Las respuestas correctas superaron el 90%



A veces una buena razón es mejor que si consideramos diez razones.

Gerd Gigerenzer

● Heurística del afecto

Cada estímulo evoca una evaluación afectiva, la cual, inconscientemente, tendemos a sustituir por un juicio que requeriría una evaluación más complicada.

Ante las preguntas en el siguiente orden:

¿es usted feliz?

¿cuántas citas amorosas ha tenido este mes?

Las respuestas son muy diferentes si el orden fuera:

¿cuántas citas amorosas ha tenido este mes?

¿es usted Feliz?

Fuente: Slovic *et al*, 2005

Paul Slovic



● Heurística de la representatividad

Inferencia que hacemos sobre la probabilidad de que un estímulo (persona, acción o suceso) pertenezca a una determinada categoría.

Sólo observando la fotografía ¿a qué crees que se dedica esta mujer?

- a) Surfista
- b) Escritora de novelas de suspenso
- c) Una artista electrónica



**Wendy Carlos**

Música y Física de la Universidad de Columbia
Pionera en el uso de sintetizadores.

Heurística de la disponibilidad

Heurística del reconocimiento

Heurística del afecto

Memoria y la gestión del recuerdo

Heurística de la representatividad



Dado que las emociones son importantes para el razonamiento heurístico que nos ayuda a tomar decisiones...



¿Por qué no hacer una comunicación de riesgos usando aquellos recursos que en la vida nutren nuestra memoria? (y también nuestras percepciones)

La toma de decisiones no es pura racionalidad y tampoco mera intuición. Dado que los insumos provienen tanto de la memoria como del ambiente, es posible desarrollar estrategias comunicacionales que progresivamente incorporen nuevos insumos.

En el ámbito de los riesgos las heurísticas son relevantes. Influyen en la percepción del riesgo y por ende en la toma de decisiones.

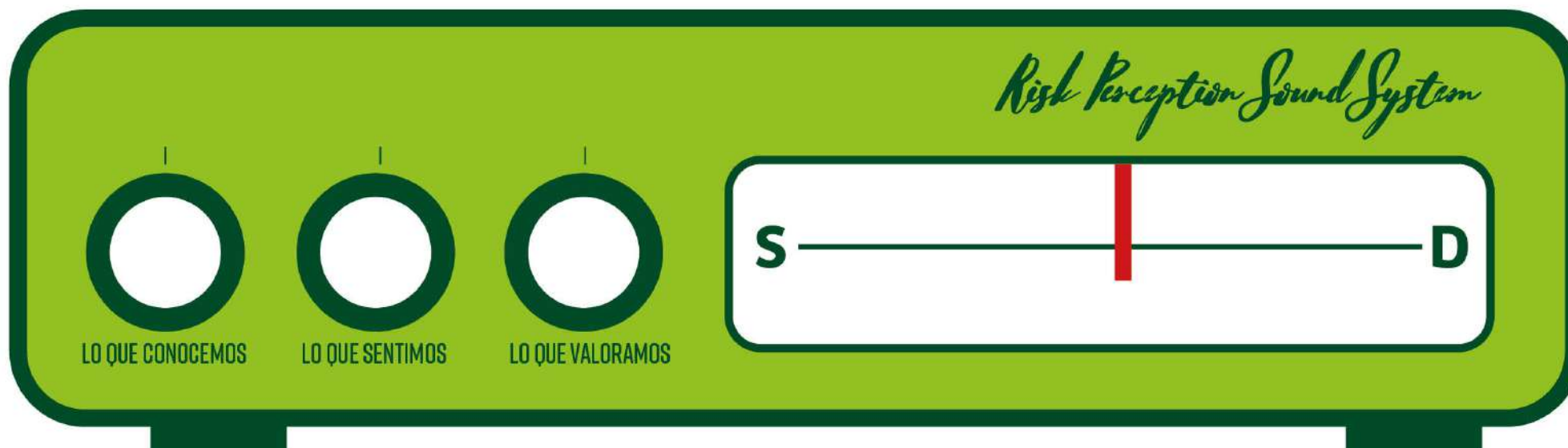
“El peligro está allá afuera, pero el riesgo está en nuestras decisiones”

Ulrich Beck

Niklas Luhmann



Nuestro “receiver” para percibir riesgos, funciona más o menos así:



En comunicación de riesgos trabajamos calibrando o “ajustando” estas tres perillas.

El proceso de Comunicación del riesgo

No se trata solo de tener toda la información o evidencia científica a mano, se trata de cómo "apoyamos" el proceso de **conocer, sentir y valorar** para nutrir la intuición de las audiencias-objetivo, ya que este es un **atajo cerebral (heurístico)** hacia (generalmente) lo que es correcto.



Desafíos de la Comunicación del riesgo

El afán por las certezas y la, a veces, complicada interpretación de datos puede alimentar las fake news y distorsionar nuestra percepción, pues a la ciencia, sin quererlo, le exigimos infalibilidad, el tema no es que falle, el punto es que a medida que avanza, cambia; a medida que observa, cambia; a medida que descubre, cambia.

Es importante “educar las dudas” y “gestionar la incertidumbre”

¿Cómo?

Alfabetización progresiva del riesgo y pensamiento crítico a través de iniciativas permanentes que permeen nuestras emociones y se alojen en nuestra memoria de forma positiva.

Comunicación preventiva -educativa

Pensamiento crítico

Comunicación para el consenso

Involucramiento

Comunicación de crisis o emergencia

Entendimiento de
responsabilidades

Adaptado de Lundgren y Mc Makin

Gestionar la incertidumbre: pensamiento crítico



Comunicación con creatividad para integrar elementos que en la vida nos han permitido aprender y experimentar

- Hemos creado más de 14 herramientas educativas con el propósito de apoyar una relación distinta con los alimentos, la inocuidad y los riesgos.
- Para ello "tratamos" la información de manera distinta.
- Apelando a lo que las personas **conocen, sienten y valoran**.
- Buscamos "educar" la percepción para hablar de riesgos y generar confianza.



Los Frutantes ganadores de la categoría a mejor artista de música para la infancia en los premios PULSAR 2021



Resultados: una comunidad alerta para apoyar la gestión del riesgo

	2018	2019	2020	2021
Facebook	7.410	8.279	9.531	9.830
Instagram	1.134	2.040	3.611	4.094
LinkedIn	0	623	3.035	4.268
Twitter	4.587	5.320	5.959	6.173
	13.131	16.262	22.136	24.365

La cantidad de cuentas activas aumentó en un 73% entre 2019 y 2020



Algunas iniciativas recientes

MUJERES E INOCUIDAD ALIMENTARIA

MUCHAS NUECES
POCO RUIDO

WEBINAR
7 JUNIO
11.00 HRS

Adriana Buitrago, Ana María Pérez, Constanza Miranda, Alicia Gallardo, Victoria Cárdenas, Catalina Arce, Marcela Figueroa, María Urrutia, Esti Guzmán, Nuri Grau

Todas las actividades serán transmitidas vía YouTube y Facebook de AchiPIA.

<https://www.achipia.gob.cl/dmia-2021/>

Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura

ACHIPIA
Asesoría Científica y Técnica

Conversatorio:
Inocuidad alimentaria y personas mayores

LANZAMIENTO PUBLICACIÓN:
LA INOCUIDAD ALIMENTARIA COMO PARTE DE UNA VIDA SALUDABLE

8 JUNIO
11.00 HRS

Nuri Gras Rebolledo
Secretaría Ejecutiva de ACHIPIA

Dra. Cecilia Albala
Profesora Titular del INTA de la Universidad de Chile

Dr. Fernando Vio
Presidente de la Corporación S al Día Chile

<https://www.achipia.gob.cl/dmia-2021/>

Todas las actividades serán transmitidas vía YouTube y Facebook de AchiPIA.

Sistema Nacional de Inocuidad de los Alimentos

ACHIPIA
Asesoría Científica y Técnica

Jornada Familiar:
Cuentos de Inocuidad con Los Frutantes

9 JUNIO
16.00 HRS

Cuentos PARA ANTES Y DESPUÉS DE LAVARSE LAS MANOS

<https://www.achipia.gob.cl/dmia-2021/>

Todas las actividades serán transmitidas vía YouTube y Facebook de AchiPIA.

Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura

ACHIPIA
Asesoría Científica y Técnica

<https://www.youtube.com/channel/UCgslQZJeEkU6dDkV2JumDRA>



¡Próximamente!

Concierto Sentido: Recitales científicos
www.conciertosentido.cl



conciertosentidooficial



con.ciertosentido



conciertosentido

LA COMUNICACIÓN DE RIESGOS contribuye a "calibrar"



Prevención es predicción, y predicción es experiencia y conocimiento.



¡Muchas gracias!

Comunicación de Riesgos:

Eduardo Espinosa Pfister

Tomás Vio Alliende

Nilsson Carvallo Espinoza

Claudio Canales Ríos

ORGANIZADO POR:



COPATROCINADORES:

