

INTRODUÇÃO

No nosso dia-a-dia enfrentamos diferentes tipos de riscos aos quais atribuímos valor de acordo com a percepção que temos de cada um deles. Estamos tão familiarizados com alguns riscos que chegamos a subestimá-los. A percepção de cada pessoa ou grupo social e sua escala de valores determinam a forma como os riscos são classificados.



Fonte: Canadian Food Inspection Agency

Entendemos por risco a probabilidade de ocorrer um dano como resultado à exposição de um agente químico, físico o biológico.

Análise de risco

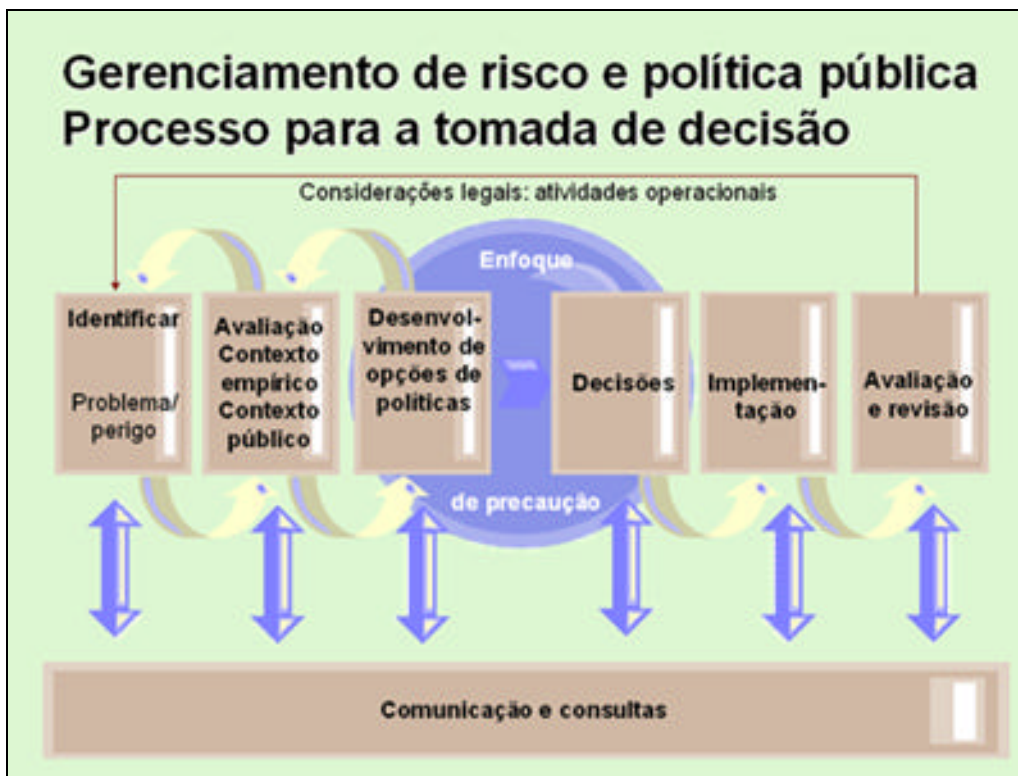
A análise de risco inclui a avaliação, caracterização, comunicação e gerenciamento de risco, bem como as políticas a ele associadas. A avaliação de risco é um processo que permite avaliar a informação sobre as propriedades perigosas de certas substâncias, o potencial de exposição e seus efeitos sobre a saúde.

Marco da análise de risco



Fonte: Canadian Food Inspection Agency

O gerenciamento de risco é um processo para a tomada de decisões que se utiliza para estabelecer políticas e assinalar os perigos identificados durante a avaliação de riscos e suas conseqüências na saúde pública. Os aspectos de controle, as questões tecnológicas, financeiras e reguladoras são consideradas no gerenciamento de risco. A comunicação de risco é um dos elementos do gerenciamento de risco e é um processo constituído de etapas bem definidas que apóiam a tomada de decisão e contribuem para um melhor entendimento do risco e de seu impacto.



Fonte: Adaptado do relatório de ADM, grupo de trabalho de gerenciamento de riscos, Março de 2000

Definição

O Conselho Nacional de Pesquisas dos Estados Unidos (National Research Council, USA), elaborou a seguinte definição em 1989: “A comunicação de risco é um processo interativo de intercâmbio de informações e de opiniões entre os indivíduos, grupos e instituições. É um diálogo onde se discutem múltiplas mensagens que expressam preocupações, opiniões ou reações às próprias mensagens ou acordos legais e institucionais do gerenciamento de risco”.

A comunicação de risco para a saúde é uma área de crescente importância na América Latina e no Caribe, especialmente em alguns setores da saúde pública.

A comunicação de risco para a saúde identifica as preocupações da comunidade e é uma resposta a essas preocupações, reduz a tensão entre a comunidade e o pessoal da instituição e explica à comunidade os riscos à saúde de forma mais efetiva. Oferece a oportunidade de comunicar os riscos de maneira planejada e sensível às necessidades da comunidade; integra a comunidade no processo de gerenciamento de risco e ajuda a estabelecer a confiança e aliviar o medo e a indignação.

Os profissionais da saúde pública devem conhecer as necessidades da comunidade e ser capazes de facilitar o diálogo com relação aos assuntos

técnicos do risco para a saúde pública, além de identificar as necessidades psicológicas, políticas, sociais e econômicas da comunidade.

Evolução

Segundo Covello e Sandman (2001), a evolução da comunicação de risco para a saúde já passou pelas quatro etapas seguintes:

Etapa 1: Ignorar o público.

Etapa 2: Explicar melhor a informação sobre o risco.

Etapa 3: Dialogar com a comunidade.

Etapa 4: Incluir o público como um agente colaborador.

Nos últimos anos, a comunicação de risco para a saúde tem desempenhado um papel importante na prevenção e mitigação das consequências adversas à saúde humana relacionadas com a exposição a substâncias perigosas.

A tecnologia e a globalização são fatores importantes na evolução das estratégias de comunicação de risco. Os rápidos avanços na tecnologia da comunicação estão incrementando o fluxo de informações desde sua origem até o receptor, e estão ampliando o enfoque ao público. Isso fomenta o desenvolvimento de atitudes sociais e a percepção do risco.

Diversos riscos ambientais, tais como a contaminação do ar, da água e do solo, têm acrescentado novas preocupações à sociedade em geral. Paralelamente a esses novos perigos, nos encontramos em um momento sem precedentes em termos de disponibilidade de informações. Quando se descobre algo novo que pode ser considerado nocivo, tomamos conhecimento do assunto praticamente em poucos dias.

É cada vez mais freqüente que a maioria das fontes de informações sejam de propriedade de um pequeno número de corporações que buscam maximizar seus lucros. Isso faz com que os meios de comunicação magnifiquem os riscos com o propósito de chamar a atenção do maior número de pessoas possível para que comprem seus jornais e revistas ou para que se mantenham sintonizados em seus noticiários do rádio ou da televisão.

Em todo o mundo, os governos estão começando a reconhecer que os métodos tradicionais para envolver os cidadãos na tomada de decisões nem sempre são efetivos. Alguns métodos tradicionais de comunicação de risco que se associam geralmente com “o ponto de vista técnico” da comunicação de risco ou com o “modelo de informação de acontecimentos” já não são considerados como os únicos mecanismos para o desenvolvimento de políticas públicas relacionadas com os riscos. Agora as autoridades, em todos os níveis, reconhecem que a participação cidadã genuinamente deliberada e interativa é mais efetiva para o gerenciamento de risco. Para os governos, isso exige ajustes na sua interação com o público.

O enfoque participativo da comunicação de risco pode conduzir a um maior consenso, porém não pode garantir uma harmonia absoluta. Sob a perspectiva do governo, a comunicação de risco respeita o público e seu direito de saber, porque é participativa, transparente e reconhece as limitações da resposta governamental.

Os governos locais enfrentam outras pressões porque a sociedade hoje tem acesso à informação. O aumento do nível educacional da população e o desenvolvimento tecnológico permitem um maior acesso à informação na maioria das zonas urbanas por meio da Internet e dos noticiários. É menos provável que um público melhor informado e educado aceite a ordem de uma autoridade sem questionar os acontecimentos que afetam o seu dia-a-dia.

A ampla crise de confiança nas instituições públicas é um fator difícil de enfrentar, particularmente nas sociedades latino-americanas. Reconstruir a confiança é uma das metas que todo governo deve considerar como um processo de médio e longo prazo. A credibilidade, a segurança e a confiança são a base de uma sociedade democrática e são também fatores essenciais de qualquer exercício de comunicação de risco bem-sucedido.

Os governos enfrentam o desafio de manter uma distinção clara entre as técnicas de comunicação vistas pelo público como propaganda e aquelas criadas para proporcionar informação técnica, promover, educar e mudar atitudes. Isso representa outro problema quando o governo assume o papel de comunicador e de regulador.

Quando os riscos são bem entendidos, previsíveis e mensuráveis, a comunicação de risco pode ser clara e direta. Sem dúvida, os governos enfrentam com maior frequência a necessidade de informar aos cidadãos sobre riscos pouco conhecidos, imprevisíveis e sobre os quais não existe comum acordo entre os especialistas. Por isso, a incerteza científica é considerada um dos fatores que permite politizar o risco.

Percepção de risco

A percepção de risco é analítica e afetiva. Isso explica por que os temores do público nem sempre estão associados com os acontecimentos reais. O reconhecimento desse ponto de vista permite que os governos façam um trabalho mais efetivo de comunicação de risco através de políticas, e de opiniões que surgem como resultado delas.

A percepção pública do risco muda constantemente e evolui da mesma forma que a dinâmica de mudança da opinião pública, pois é uma resposta ao ambiente em que vivemos. Conhecer e entender os fatores que influenciam na evolução da opinião ajudará na estruturação, desenvolvimento e evolução das estratégias de comunicação relacionadas aos riscos.

Isso ajudará as pessoas a tomar decisões mais saudáveis e efetivar para si mesmo e a focar a preocupação social nos riscos mais importantes. Assim, os governos e as instituições sociais e privadas estarão aptos a tomar decisões que tenham como alvo a proteção do público e a saúde.

Não existem receitas fáceis para o sucesso da comunicação de risco. Entretanto, aqueles que já participaram de debates sobre o assunto são unânimes em recomendar estas sete regras que, embora sejam óbvias, nem sempre são seguidas na prática.

Regras fundamentais

As sete regras fundamentais da comunicação de risco:

1. Aceitar o público como agente colaborador.
2. Escutar o público.
3. Ser honesto e flexível ao escutar outras opiniões.
4. Coordenar e colaborar com outras agências e grupos que têm credibilidade.
5. Satisfazer as necessidades dos meios de comunicação.
6. Falar com clareza e com empatia (sem paternalismos).
7. Planejar com cuidado e avaliar as ações.

A maioria dos profissionais de comunicação de risco concorda que mesmo quando essas sete regras são aplicadas com eficácia, a comunicação de risco não resolve todos os problemas nem evita conflitos sobre esses aspectos. Porém, uma comunicação de risco mal feita, ou sua ausência, pode sem dúvida alguma levar ao fracasso do gerenciamento efetivo do risco.

Planejamento

O planejamento é fundamental para o sucesso de um programa, de acordo com os objetivos estabelecidos. O sucesso ou fracasso da comunicação de risco pode depender em grande parte da definição de metas claras, que variarão segundo a natureza do risco e pode incluir informação, educação, persuasão, negociação, garantia e prevenção. As estratégias empregadas para alcançar essas metas devem incluir uma discussão interativa entre o emissor e o receptor da informação.

O fato de promover a participação da comunidade no processo de coleta de informações dá mais credibilidade e prepara as bases para a participação comunitária na resolução dos problemas. As comunidades precisam e querem se envolver ativamente na identificação, caracterização e solução dos problemas que afetam suas vidas. Isso implica muito mais que trabalhar de forma coordenada com a comunidade. O que realmente importa é que depois do vínculo inicial, a comunidade assuma a autogestão para a solução de seus problemas junto com as instituições pertinentes, o que resultará na sustentabilidade do processo sem imposições nem paternalismos.

A comunicação de risco é definida como uma comunicação de duas vias entre as pessoas envolvidas sobre a existência, natureza, forma, gravidade e aceitação dos riscos. É fundamental que se entendam os conceitos básicos da comunicação de risco para a saúde e que se assegure uma comunicação com as pessoas que participam do gerenciamento de risco.